



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

호텔 조리 종사자의 성격특성에 따른
조직몰입, 직무만족, 이직의도에 관한 연구

2014년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔경영전공

홍 지 수

석사학위논문
지도교수 허진

호텔 조리 종사자의 성격특성에 따른
조직몰입, 직무만족, 이직의도에 관한 연구

A Study on Organizational Commitment, Job Satisfaction, and
Turnover Intention of Hotel Cooks According to the
Characteristics of Their Personalities

2013년 12월 일

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
호텔경영전공
홍지수

석사학위논문
지도교수 허진

호텔 조리 종사자의 성격특성에 따른
조직몰입, 직무만족, 이직의도에 관한 연구

A Study on Organizational Commitment, Job Satisfaction, and
Turnover Intention of Hotel Cooks According to the
Characteristics of Their Personalities

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔경영전공

홍지수

홍지수의 경영학 석사학위논문을 인준함

2013년 12월 일

심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

호텔 조리 종사자의 성격특성에 따른 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 관한 연구

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식 경영학과
호텔경영전공
홍 지 수

본 연구는 서울지역에 위치한 특1급 호텔 조리 종사자들을 대상으로 조리 종사자들의 성격유형을 파악하고, 성격유형에 따른 종사원들의 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 살펴보고자 하였다.

또한 호텔기업에 종사하는 조리 종사자들을 관리하는데 효과적인 인적관리틀로서 활용하기 위한 시사점을 제공하는데 궁극적인 목적이 있다.

실증분석에 필요한 속성 및 변수는 내용의 타당성 제고를 위하여 문헌적 고찰과 선행연구들을 통해 추출하였으며, 조사한 자료에 대한 분석은 SPSS 21.0 통계 패키지 프로그램을 이용하여 수행하였다.

연구결과 첫째, 여성보다 남성의 비율이 매우 높으며 주로 미혼의 전문대학교를 졸업한 젊은 20-30대로 정규직 사원으로 근무하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 호텔 조리 종사자들의 근속연수가 비교적 3년 미만으로 월 평균 200만원 이하의 소득을 주로 올리고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 호텔 조리 종사원들의 성격특성에 대한 기술분석결과 평균값이 3.0 이상으로 매우 중요하게 생각하고 있으며, 조직몰입의 평균값은 3.5이상, 직무만족의 평균값은 3.4이상, 이직의도의 평균값이 3.57이상으로 매우 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다.

넷째, 호텔 조리 종사자들의 성격특성에 대한 요인분석결과 외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성의 5개 요인으로 추출되었으며, 조직몰입과 직무만족, 이직의도는 각각 1개의 요인으로 추출되었다.

다섯째, 호텔 조리 종사자의 성격특성 중 외향성 요인과 친화성 요인이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향, 신경성 요인은 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 호텔 조리 종사자의 성격특성 중 친화성 요인은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 신경성 요인은 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째, 호텔 조리 종사자의 성격특성 중 개방성 요인과 신경성 요인이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 친화성 요인은 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 본 논문이 가지는 의의는 호텔 조리 종사자들의 성격특성에 대한 연구가 부족한 상황에서 호텔 조리 종사자들의 성격특성, 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 대하여 종합적으로 분석하여 연구의 영역을 넓힌 것에 의의가 있다.

【주요어】 호텔 조리 종사자, 성격특성, 조직몰입, 직무만족, 이직의도

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 방법 및 범위	4
1. 연구의 방법	4
2. 연구의 범위	4
제 2 장 이론적 배경	7
제 1 절 호텔 조리 종사자 특성	7
제 2 절 성격특성	9
1. 성격특성의 개념	9
2. 성격특성의 분류 및 측정요인	11
제 3 절 조직몰입	15
1. 조직몰입의 개념	15
2. 조직몰입의 측정요인	18
제 4 절 직무만족 및 이직의도	20
1. 직무만족의 개념 및 측정요인	20
2. 이직의도의 개념 및 측정요인	25
제 3 장 연구 설계	29
제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정	29

1. 연구모형의 설계	29
2. 가설의 설정	30
제 2 절 조사 설계	31
1. 모집단의 정의 및 표본설계	31
2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 선정	32
3. 설문지의 구성	35
4. 분석방법	37
 제 4 장 실증분석	 38
제 1 절 표본의 일반적 특성	38
제 2 절 기술 분석	40
1. 성격특성	40
2. 조직몰입	41
3. 직무만족	41
4. 이직의도	42
제 3 절 조사도구의 타당성 및 신뢰도 검증	43
1. 성격특성	44
2. 조직몰입	48
3. 직무만족	49
4. 이직의도	50
제 4 절 가설의 검증	51
1. 성격특성과 조직몰입	51
2. 성격특성과 직무만족	53
3. 성격특성과 이직의도	55
 제 5 장 결 론	 57
제 1 절 연구의 요약 및 시사점	57

제 2 절 연구의 한계점 및 향후연구 방향	61
-------------------------------	----

【참고 문헌】	62
---------------	----

【부 록】	67
-------------	----

ABSTRACT	72
----------------	----

【 표 목 차 】

[표 2-1] 5요인 구조와 하위요인	14
[표 2-2] 조직몰입에 대한 개념	17
[표 2-3] 직무만족의 정의	22
[표 2-4] 이직의도의 영향요인	28
[표 3-1] 모집단의 규정 및 조사	31
[표 3-2] 성격특성 측정항목	33
[표 3-3] 조직몰입 측정항목	34
[표 3-4] 직무만족 측정항목	34
[표 3-5] 이직의도 측정항목	35
[표 3-6] 설문지의 구성	36
[표 4-1] 일반적 특성	39
[표 4-2] 성격특성에 대한 기술분석	40
[표 4-3] 조직몰입에 대한 기술분석	41
[표 4-4] 직무만족에 대한 기술분석	42
[표 4-5] 이직의도에 대한 기술분석	42
[표 4-6] 성격특성 중 외향성에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	44
[표 4-7] 성격특성 중 개방성에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	45
[표 4-8] 성격특성 중 성실성에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	46
[표 4-9] 성격특성 중 친화성에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	47
[표 4-10] 성격특성 중 신경성에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	47
[표 4-11] 조직몰입에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	48
[표 4-12] 직무만족에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	49
[표 4-13] 이직의도에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	50
[표 4-14] 성격특성이 조직몰입에 미치는 영향	52
[표 4-15] 성격특성이 직무만족에 미치는 영향	54
[표 4-16] 성격특성이 이직의도에 미치는 영향	56

【그림 목 차】

<그림 1-1> 연구의 구성도	6
<그림 3-1> 연구모형	29

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

오늘날의 세계 환경은 정치, 경제, 문화, 사회, 기술 등 전반적인 환경변화와 정보통신의 발달로 그 변화의 속도는 급속도로 빠르게 변화하고 있으며, (이성일, 2001: 1) 20세기가 끝나갈 무렵부터 시작된 사회 변화의 속도는 21세기가 되면서 현기증이 날 정도로 빠르게 진행되고 있다(이장춘, 2001: 21).

전 세계적으로 환대 및 관광산업의 범위가 확대됨에 따라, 다문화적인 시장 요구와 서비스를 이해하는 것이 중요해지고 있으며, 기업들은 경쟁력 유지와 다변화된 시장 환경 속에서 살아남기 위하여 지속적인 변화를 추구해 오고 있다.(박명옥, 2008: 1)

특히 현대 호텔산업은 고도의 경제성장과 대중시대의 도래에 따른 호텔의 기능변화에 따라 그리고 변화된 고객의 욕구변화에 적응하지 않고서는 영속적인 기업으로 존속하고 발전하기 어렵게 되었다.(이선희, 2002: 411)

호텔산업은 관광산업에서 가장 큰 비중을 차지하는 산업으로서 그 역할의 중요성이 1988년 서울 올림픽, ASEM, 2002년 월드컵 등의 대규모 국제 행사를 성공적으로 개최함에 따른 호재에 힘입어 지속적으로 성장세를 이어오고 있다.(이성일, 2001: 1)

이러한 호텔 산업은 다른 산업에 비해 인적의존도가 높은 노동집약적인 산업으로서 종사원의 의존도가 높으며 종사원들을 어떻게 관리하고 운영하느냐에 따라서 호텔 경영의 최대 목적이라 할 수 있는 경영목표, 즉 이윤을 창출하기 위해서는 호텔 내부의 종사원들을 어떻게 운영하느냐에 따라서 호텔 전체의 수익에 영향을 줄 수 있다.(나정기, 1994: 1)

즉, 종사원의 대고객서비스가 하나의 중요한 상품으로 경영성과에 커다란 영향을 주고 있기 때문에 고객에 대한 관심만큼이나 점점 서비스를 제공하는 종사원에 대한 관심도가 증가하고 있다.(김석희, 1984: 324-326).

특히 인적자원의 의존도가 높은 호텔에서 성격특성에 따라 나타나는 직원의 다양한 욕구를 어떻게 충족시키고, 개개인의 능력을 어떻게 향상 시킬 것 인지의 관점에서 호텔직원의 성격을 파악하는 것은 매우 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다. 종사원 개개인은 저마다 다양한 성격의 특성을 지니며 여러 가지 형태의 경험을 통해 자신만의 성격적 특성을 형성하고 이러한 종사원들의 성격특성은 고객서비스를 수행함에 있어서 고객만족과 호텔기업의 이미지와 성공에 큰 영향을 미칠 수 있다. 따라서 호텔산업에 종사하는 종사원들의 성격유형을 파악하는 것은 조직의 효율성을 증대시키고 제한적이나마 구성원의 심리적 과정에 대한 이해를 통해 인력관리를 보다 효율적으로 할 수 있다는 것이다.(양주, 2008: 2)

이처럼 성격특성은 조직의 인적자원관리에 중요한 요인이라고 할 수 있으나, 현재까지 성격특성에 관한 연구는 심리학 분야에서 주로 연구되어 왔으며, 소수의 연구자들에 의해 조직 관리적인 측면에서 연구가 진행되어야 한다는 주장이 제기되었지만 조직에 적용한 사례는 그다지 많지 않다.(이기범 외, 2003: 89-105) 또한, 현재 호텔 기업에서는 서비스만을 강조하고 있으며 종사원들의 성격특성을 제대로 파악하고 이에 따른 채용, 배치, 훈련 등을 위한 노력이 미비한 실정이다.

특히 호텔의 식음료 부분은 투숙객의 편의제공을 위한 부분이 아닌 수익을 창출할 수 있는 중요한 수익 센터로서의 그 역할이 중요시 되고 있으며, 이러한 식음료의 제조가 주방에서 이뤄지고 있으므로 호텔경영에서 주방이 차지하는 비중과 역할은 매우 중요해지고 있으며,(나정기, 1994: 1) 최근에는 서비스 종사원만이 고객과 접촉하는 것이 아닌 조리 종사원들도 뷔페 레스토랑의 라이브 스테이션과 같이 고객이 보는 곳에서 바로 조리하여 제공하는 형식의 영업으로 고객과 대면할 수 있는 기회가 증가하여 조리 종사원들은 조리 뿐만이 아닌 고객에게 어떻게 서비스를 하는지에 대한 대고객 서비스 교육도 받고 있어, 단순히 조리만을 하는 것이 아닌 고객에게 종합적인 서비스를 제공하는 서비스 종사원이라고도 말할 수 있게 되었으며, 이에 조리 종사자들에 대한 중요성이 커지고 있는 실정이다. 따라서, 본 연구를 통해 호텔 조리 종사자들의 성격특성이 종사자들의 조직몰입과 직무에 대한 만족 및 이

직의도에 미치는 영향을 분석하여 효과적인 인적관리 틀로서 활용하기 위한 시사점을 호텔 기업들에게 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

호텔은 고객과 접촉하는 서비스 산업으로서 인적자원을 효과적으로 운영해 나가느냐에 따라 기업의 유지와 발전을 가름하게 된다고 할 수 있으며, 기업의 발전의 핵심인 종사원들의 성격 특성에 따라 업무에 대한 스트레스를 받는 정도가 달라지며 이는 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 많은 영향을 끼치는 요인이라고 할 수 있다.

이에 본 연구의 목적은 호텔기업의 조리종사원들의 성격특성과 종사원들의 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 대한 실증분석연구를 통해 이들 각 요인간의 관계가 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고, 호텔기업의 조리 종사원들의 성격유형을 인적자원 관리를 위한 도구로 활용하기 위한 시사점을 제공하는데 궁극적인 목적이 있다.

연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리 종사원들의 성격특성에 대한 이론적 배경을 조사하여 본 연구의 토대를 마련하고자 한다.

둘째, 종사원들의 성격특성 유형이 조직몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향관계를 파악하고자 한다.

셋째, 서울 소재 특1급 호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 실증분석을 실시하여 측정변수에 대한 신뢰성과 타당성을 입증하고자 한다.

넷째, 호텔 조리 종사원들의 성격특성이 직무에 어떠한 영향을 주는지를 알아보고 인적관리에 있어 효율적인 방안을 제시하고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 범위

1. 연구의 방법

본 연구는 문헌적 고찰을 통하여 호텔 조리 종사자, 성격특성, 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 대한 국내외 논문 및 서적, 정기간행물 등을 통하여 이론적 근거를 마련하였으며, 이와 관련된 선행연구를 바탕으로 개발된 요인을 중심으로 연구모형을 설계하고 연구가설을 도출하였다.

실증연구에서는 호텔에 종사하는 조리 종사원들을 대상으로 성격특성이 조직몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 대해 조사하였으며, 작성자로서 하여금 직접 작성하도록 하는 자기기입법을 사용하였다.

본 조사 설문지는 2013년 9월 1일부터 9월 30일까지 호텔에 종사하는 조리사들을 대상으로 총 330부의 설문지를 배부하여 303부가 회수되었으며, 그 중 응답이 부실하고 누락된 6부를 제외한 총 297부를 본 연구의 최종분석 자료로 사용하였다.

수집된 자료를 통계 패키지 프로그램 SPSS Ver. 21.0을 이용하여 실증분석을 실시하였다.

2. 연구의 범위

본 연구의 공간적 범위로는 서울에 위치하고 있는 일부 특1급 호텔 조리 종사원을 대상으로 한 설문조사를 2013년 9월 1일부터 30일까지 30일 동안 조사하여 분석하였다.

본 연구의 내용적 범위로는 총 5장으로 구성되어 있으며, 세부내용은 다음과 같다.

제 1장은 서론 부분으로 문제제기 및 연구목적, 연구범위와 방법을 제시하여 본 연구의 의의에 대하여 설명하였다.

제 2장은 본 논문의 이론적 배경을 제시하였다. 호텔 조리 종사자의 특성을

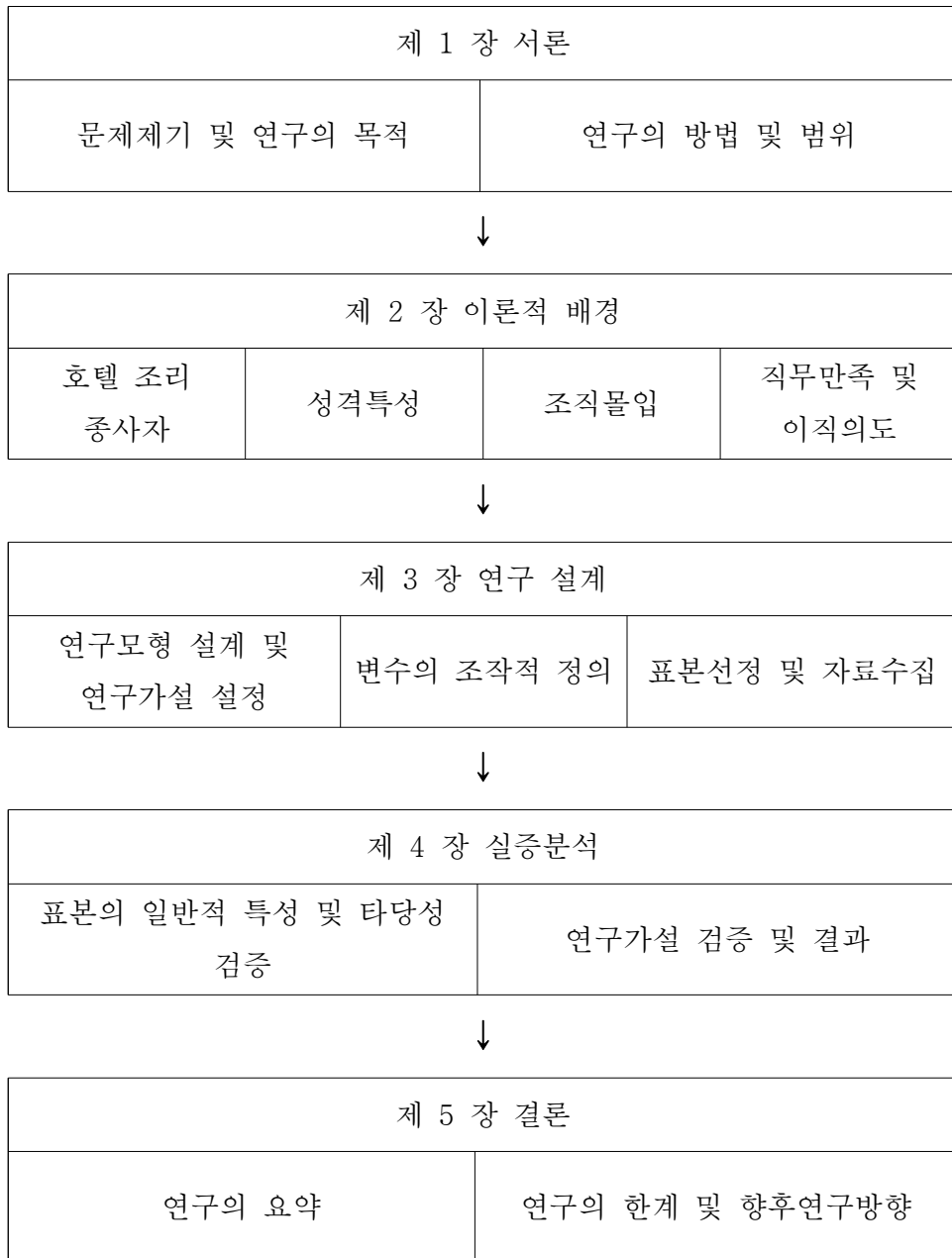
살펴보고, 성격의 개념 및 유형, 조직몰입과 직무만족, 이직의도에 대한 개념과 선행연구를 살펴보았다.

제 3장은 이론적 배경을 기초로 본 논문의 연구목적에 적합하게 연구모형을 설계하고, 그에 따른 가설을 설정하였으며, 변수에 대한 조작적 정의를 하였다.

제 4장은 실증분석의 결과부분으로 연구모형과 가설에 관한 검증을 통계분석을 통하여 분석 결과를 검증하였다.

제 5장은 가설검증 결과에 대한 요약과 시사점을 제시하고, 연구의 한계점 및 앞으로의 연구방향을 제시하였다.

본 연구의 전체적인 구성은 <그림 1-1>과 같다.



<그림 1-1> 연구의 구성도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 호텔 조리 종사자 특성

인류가 음식을 조리하여 먹기 시작한 것은 불을 발견한 이후이며 기술문명의 발달과 더불어 조리방법과 형태에도 많은 변화가 있었다. 또한 인간의 생활은 가장 기본적인 욕구의 충족으로부터 출발하여, 오늘날에는 기본적 욕구뿐만 아니라 그 이상의 고차원적인 부분과 결합한 의미에서 욕구를 충족시키기 위한 조리법이 발달되어 오고 있다. (김기영, 2000: 7)

조리란 식품을 어떻게 가공해서 사람이 먹기에 알맞은 식품으로 만드는 가공 조작의 과정으로서, 원래 조리의 한자의 뜻은 “병을 치유하다”, “몸을 보양하다”라는 의미를 가지고 있으며, 요리는 “가사를 정리하다”, “일을 잘 처리하다”라는 의미였다. 그러나 현재에 와서는 조리나 요리라는 두 단어가 뚜렷한 구분 없이 사용되고 있다.(진양호, 1993: 26)

한국민족문화대백과에서는 조리사란 ‘호텔, 전문음식점 및 단체급식을 하는 사업체나 학교·병원의 구내식당 등에서 그날의 식단표에 따라 각종 재료를 구입하고 식품을 가공하여 음식을 만드는 일에 종사하는 자’로 정의하였고(한국민족문화대백과), 두산백과사전에서는 ‘준비한 재료에 물리적 및 화학적 방법을 가하여 음식물을 만드는 과정을 담당하는 사람’이라고 하였으며(두산백과사전), 한국직업사전에서는 조리사란 ‘주문서나 식단계획표에 따라 재료를 주문하고, 식료품의 상태를 검수하고 관리하며, 요리기기를 조작·점검하고 이상유무를 확인한다. 식단과 주문량에 따라 재료를 선택하고 다듬고 세척하며, 각종 양념, 조리료 등을 준비한다. 오븐, 증기솥, 토스트, 전자레인지, 믹서 등 각종 요리기구를 사용하여 적당한 조리법에 따라 한식, 일식, 중식, 양식 등을 요리하며, 식기와 요리기구, 장내 등을 청결히 관리한다.’고 하였다.

한국조리사회중앙회에서는 ‘식품에 물리적, 화학적, 조식을 가하여 합리적인 음식물로 만드는 과정, 즉 식품을 위생적으로 적합한 처리를 한 후 먹기 좋고 소화하기 쉽도록 하며, 또한 음식을 맛있고 보기 좋게 하여 식욕이 나도록 하는 과정을 전문적으로 담당하는 자’라고 정의 하였다.식품위생법과 관련법규

에서는 조리사를 ‘국가기술자격법에 의한 조리기능사 자격을 취득 후 시, 도 지사의 면허를 받은 자’로 정의하고 있다.(장종완, 2011: 7)

조리업무란 식재료의 구매, 상품의 생산, 판매 서비스에 이르는 전 공정에서 발생하는 제반업무를 말하며, 부차적으로 인력, 주방관리에 관계되는 업무도 이에 포함된다. 그 궁극적인 목적은 합리적인 조리업무를 통한 상품가치의 극대화를 통한 고객욕구의 충족에 있다고 하겠으며, 이러한 역할을 담당하는 사람을 조리 종사자라고 한다.(이성일, 2001: 6)

호텔에서 요리를 생산해내는 주방은 시설 면에서 조리용 장비나 기물 등을 현대식으로 갖춰 식품위생, 환경위생, 개인위생 등을 철저히 유지 실천해 나가야 하는 중요한 부서이다.(김충호, 1992: 329) 주방의 사전적 의미는 ‘음식을 만들거나 차릴 때에 쓰도록 정해 놓은 방’으로 일정한 공간을 의미한다.(신기철·신용철, 1986: 3056)

호텔 주방에서 일하는 조리종사자들은 호텔의 격에 맞는 기술을 가지고 있어야 한다. 즉 여러 가지 요리의 기본 요소를 만족시키는데 요구되는 다양한 기술과 감각, 경험으로 식품을 조리하는데 있어서 실제적인 측면에 관한 지식과 더불어 요리에 대한 맛을 판별해 낼 수 있는 미각, 후각, 그리고 요리의 색, 형태를 적절히 조화시킬 수 있는 시각적 결합능력을 가지고 있어야 한다.(안중철, 2005: 5)

호텔 주방은 요리의 생산, 식자재의 구매, 인력관리 및 메뉴개발 등 호텔 요리 상품과 주방운영에 관계되는 전반적인 업무를 효율적으로 수행하기 위해 구성된 조직으로서(안중철, 2005: 10), 호텔 조리종사자의 직무란 식재료의 구매, 생산, 판매 서비스에 이르는 전 공정에서 발생하는 제반업무를 말하며 여기에 인사관리 및 주방시설 관리 등이 포함된 것이다.(박광용, 2007: 23) 특히 현대 사회에서 기업 경영에 있어 고객이 차지하는 비중이 커지고 서비스 혁신을 통한 고객만족 유도가 기업 경영의 성패에 가장 중요한 요인으로 작용하면서 주방조직에서도 음식을 통한 고객 서비스에 큰 비중을 두고 있다.(장종완, 2011: 10)

제 2 절 성격특성

1. 성격특성의 개념

성격의 정의에 대한 논의는 오래전부터 여러 학자들에 의해서 연구자의 관점이나 기준에 따라 다양하게 내려질 수 있는데, 사전적 의미로서의 성격(personality)은 원래 라틴어 Per와 Sonare에서 유래된 말로서 인성이라고 번역되기도 한다. 이는 고대 그리스어로 배우들이 연극할 때 쓰는 가면을 의미하는 말로서 페르조나(personare)가 ‘탈’이라는 뜻에서부터 차차 변화되어 오늘날에 와서는 진실한 속성과 타인과 구별할 수 있는 인상 전체를 의미하는 말로서 사용하게 되었다.(광문규, 1987: 21-24).

성격이란 일반적으로 “한 개인의 전체적인 심리체계의 성장과 발전을 의미하는 동태적 개념”으로 정의되고 있다. 이러한 성격에 대한 정의는 한 개인의 심리과정과 어떤 단면을 나타내는 개념이 아니라 각 단면들의 포괄적인 총체를 의미하고 있다. 즉 성격은 인간을 하나의 전체로서 이해하려는 분야이기 때문에 타인들의 행동을 관찰해온 경험에 기초한 것으로 보고 있다.(양주, 2008: 6)

성격이론의 대표적인 학자인 Allport(1937, 15-32)는 성격을 한 개인이 자신의 환경에 적응하는 독자적인 방식을 결정해 주는 그 개인의 심리적-신체적 체계들의 동태적 조직이라 하였으며, Cattell(1946: 215-236)은 성격이 유기체와 환경사이의 모든 행동에 관계하고 상황이 주어질 때 행동을 예언하는 것이라고 정의하였다.

Rogers(1961, 512-538)는 성격을 모든 경험의 중심이 되는 자아 즉, 조직적이고 항구적이며 주관적으로 지각된 실체로서 성격은 유기체와 환경과의 상호작용에 의하여 형성되는 특성이 있다고 하였다. 따라서 인간의 성격형성은 유전적인 요인에 의해서도 형성되지만 후천적인 환경요인에 의해서 더욱더 강하게 작용한다는 점을 제기하고 있는 것이다. 특히 대표적인 환경적 요인으로는 가정적 요인과 사회, 문화적 배경, 독특한 경험 등이 있다.(조익준, 2005: 24-25)

한편, Eysenck(1967, 215-223)는 성격을 환경에 대한 개인의 독특한 적응에 영향을 끼치는 인격(character), 기질(temperament), 지성(intellect) 그리고 신체(physique)요소들이 다소 안정되고 연속적으로 조직화된 것으로 정의하면서 성격을 하나의 위계(hierarchy)로 보았다.(노안영 · 강영신, 2003, 67-71) 또한 Phares(1984: 257)는 인간의 성격은 시간과 상황에 걸쳐 지속적이며, 한 개인을 다른 사람과 구별해 주는 특징적인 사고, 감정 및 행동양식이라고 하였으며, Hogan(1986, 257-261)은 개인의 사회적 평판으로 주의, 친구, 가족, 동료, 상급자 등에 의해 인지되는 성격과 사람이 특정방식으로 행동하는 이유를 설명한다고 하였고, 이러한 성격은 인간의 내면에 존재하며 인간 행동의 성향을 설명해주는 태도, 감정, 사고와 인지방식 등에 있어서의 심리학적 특성을 의미하며, 엄격한 절차를 통하여 만들어진 성격검사를 통해 직무수행에 대한 타당한 예언인(predictor)이 될 수 있다고 하였다.

김한신은 성격이란 개인이 타고나는 것이며, 개인의 뚜렷한 인상이 타인에게 남겨지는 것을 의미하고, 또한 한 개인이 적응하며 살아가는 과정에 있어서 지속적이고 일관되게 나타나는 개인의 사고나 정서를 포함하는 독특한 행동유형이라고 하였고,(김한신, 2003: 9) 이형주는 다른 사람과 구별되는 개인을 특정 짓는 사고, 감정 그리고 행동 등의 집합체이며 환경과 상호작용하는 유형을 결정짓는 요소로 외부환경에 특정한 반응을 보이는 인간행동의 주요 원천으로서 성격을 정의하였다.(이형주, 2004: 13)

박명옥은 사회적 역할을 수행 측면에서 성격은 인간의 타고난 또는 내면에 존재하는 행동 성향이며, 타인에게 보여주는 전체적인 인상이라고 정의하였다.(박명옥, 2008: 9)

이처럼 성격에 대한 정의는 한 개인의 심리과정과 어떤 단면을 나타내는 개념이 아니라 각 단면들의 포괄적인 총체를 의미하고 있다. 즉, 성격은 개인 행동에 중요한 요소로서 작용하는 동시에 환경과의 상호작용과 학습 등을 통하여 개인 고유의 독특한 성격이 형성된다는 것으로 개인자신의 선천적으로 타고난 성격과, 일상생활을 통하여 항상 환경적 영향을 받고 있다고 설명하고 있는 후천적 성격으로 형성되는 것으로 보았다.

결국 인간의 성격이란 어떤 사람을 다른 사람과 구분되는 독특한 존재로

변별하여 주는 여러 특성들의 총합이라고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 성격이란 개인행동의 중요한 요소로 외부환경에 특정한 반응을 보이는 개인의 사고와 정서를 포함한 독특한 행동유형이라고 정의하고자 한다.

2. 성격특성의 분류 및 측정요인

Hogan and Busch(1984)는 조직구성원의 성격에 대한 정보를 갖게 되면 자기개발과 조직이 추구하는 목표달성에 도움을 주 수 있고, 나아가 조직 구성원들이 갖는 성격유형별 변수는 직무만족, 조직풍토, 리더쉽, 근무동기 등에도 직접적인 영향을 미친다고 주장하였다. 또한, 조직구성원의 성격유형별 변수가 조직의 수익성 및 생산성에 영향을 미치는 주요 요인이 될 뿐만 아니라, 나아가 구성원 자신이 지각하는 행복과도 관계가 있다는 사실을 설명하고 있다. 호텔업의 관점에서 보면 직원들의 성격유형을 파악하는 것은 호텔의 직원과 조직의 효율성을 증대시키고 제한적이나마 구성원의 심리적 과정에 대한 이해를 통해 인력관리를 보다 효율적으로 할 수 있는 장점이 있다(한유리, 2007: 5).

즉, 직원들의 성격에 대한 특성을 파악하고 이를 통해 현재보다 더욱 효율적으로 직원들을 관리하고, 이를 통해 직원들의 업무에 대한 집중도가 향상된다면, 기업의 궁극적인 목표인 이윤을 보다 더 창출 할 수 있다는 것으로 해석 될 수 있으며, 이를 측정하기 위한 연구는 예전부터 여러 학자들에 의해 다양하게 연구되어져 왔으며, 특히 심리학적 측면에서 많은 연구가 진행되었다.

성격심리학자들은 인간에게 공통적으로 존재하면서 개인들 간의 차이뿐만 아니라 포괄적인 행동을 설명해 줄 수 있는 성격특성들을 찾아내는 데 많은 관심을 가져왔다. 하지만 여러 연구자들은 특성이 성격을 구분하는 기본 단위라는 점에는 동의하지만, 특성들의 종류와 수에 관하여 상당히 불일치하였다.(김경현, 2005: 7) 이에 성격특성 이론가들은 인간에게 공통적으로 존재하

면서 개인차를 포괄적으로 나타내주는 성격특성들을 찾아내는 데 많은 관심을 가져왔다.(이원석, 2011: 10)

성격특성은 어떤 요인들로 구성되어 있으며, 몇 개의 요인으로 구성되어 있는가에 대한 관심을 갖고 연구한 결과 여러 학자들의 연구를 거쳐 5개의 독립적인 성격요인(Big5)모델이 확고한 성격모델로 자리 잡게 되었다.(Goldberg, 1990: 26-42)

현재 5요인 성격 이론에는 외향성(extraversion), 친화성(agreeableness), 성실성(conscientiousness), 신경성(neuroticism) 그리고 경험에 대한 개방성(openness to experience)으로 구성 되어져 있다(DeHoogh, DenHartog and Koopman, 2005). 성격특성 5요인 모형은 성격을 측정하는데 가장 유용한 도구라고 말한다. 이 모형을 중요하게 생각하는 몇 가지 이유가 있다. 첫째, 이 모형은 의미 있는 성격 특성을 카테고리 분류해 놓고 있다. 둘째, 연구를 하는데 필요한 프레임워크 제공과 더불어 일반적인 용어로 이루어져 있다. 셋째, 모든 가상의 성격 범위를 포함하고 있다는 사실이다.(박명옥, 2008: 11)

Costa and McCrae는 1960년부터 1990년까지의 여러 인성 심리적 이론에 기초하여 제작된 CPI, MBTI, MMPI 등의 인성검사들을 결합 요인분석(jointfactoranalysis)하여 공통적인 5요인을 발견하고 사람들에게는 공통적으로 5개의 성격인 신경성(N:Neuroticism), 외향성(E:Extraversion),

경험에 대한 개방성(O:Openness to Experience), 친화성(A:Agreeableness), 성실성(C:Conscientiousness)이 존재한다고 주장하였다.(Costa & McCrae, 1992). 또한 5요인을 모두 30개의 하위 요인으로 세분화하여 개인의 인성을 기술하고 설명하는데 유용한 정보를 제공하였고, 5가지 성격요인에 대한 각 차원은 다음과 같다.

첫째, 신경성은 정서적 안정성, 안전성, 감정성, 신경증으로 종종 불리어진다. 일상생활 중에 정서적으로 불쾌하고 혼란스러운 정서를 경험하는 경향성을 의미한다. 신경성 척도가 높은 사람들은 정서적으로 안정되어 있지 못하고, 생활에서 부적응을 경험하며, 불안, 두려움, 우울, 죄책감 등의 부정적인

정서들을 번번이 경험한다. 그리고 스트레스 상황에서 순간적으로 화를 내거나 여러 가지 스트레스반응을 보일 수 있다. 신경성의 하위요인에는 불안, 적대감, 우울, 자의식, 충동성, 심약성이 포함된다.

둘째, 외향성에 대한 정의와 측정 척도는 학자들 간에 약간씩 상의하며, 많은 학자들이 외향성에 대한 다양한 특성을 군집화하려고 했는데 사람이 외부 세계에 반응하고 행동하는 지속적 경향성으로서 가장 보편적으로 인용되는 기준이 외향성-내향성이다.

외부에 적응하는 방식을 기준으로 외부지향적과 내부지향적으로 사람을 분류하고 외부지향형은 신체에너지가 밖으로 넘치기 때문에 항상 외부의 것에 의해 유발되고 타인이나 환경에 또한 사교성과 인간관계를 넓히며 사회생활에서도 적극적이고 지배적이며, 내부지향형은 신체에너지가 안으로 움츠러 있기 때문에 자기 주관에 집중하고 타인과의 관계를 피하려고 한다. 이 외향성은 타인과의 교제나 상호작용을 원하고 타인의 관심을 끌고자 하는 정도를 나타내며, 외향성이 높은 사람들은 사교적이고, 모임을 좋아하며, 적극적이고 자기주장이 강하며, 활동적이고 주도적인 집단 성향을 보인다. 외향성의 하위요인에는 적극성, 사교성, 활동성, 솔직성, 명랑성이 포함된다.

셋째, 경험에 대한 개방성은 풍부한 상상력, 심미적 감수성, 내적 감정의 민감성, 변화 선호의 경향성, 지적 호기심, 자율적인 판단력을 의미하며, 이 차원은 정의하기가 가장 어려운 부분으로 이지성(intelligence)으로 혹은, 교양(culture)이라고도 불리워지기도 했다.

경험에 대한 개방성이 높은 사람들은 내, 외적 세계에 대한 호기심이 많으며, 새로운 아이디어와 가치를 추구하고, 감정에 민감하며, 지적이고 풍부한 삶을 살아가게 된다. 생각이 많고 자유로운 사고를 즐기며 이론을 잘 다룬다. 경험에 대한 개방성의 하위요인에는 상상, 호기심, 창조성, 새로움, 혁신, 예술, 변화 등이 포함된다.

넷째, 친화성은 외향성과 같이 대인관계를 설명해 주는 하나의 차원으로서

타인에 대한 신뢰와 관심 및 관대한 정서를 의미한다. 일반적으로 호감성으로 표현되어져 왔으며 친절정 또는 사랑스러움 등으로 지칭되었다.

친화성이 높은 사람들은 협조적이고 관대하고 양보심과 인내심이 많으며, 타인을 세심하게 배려할 줄 안다. 친화성의 하위요인에는 양보, 동조, 평화, 협조, 신뢰 등이 포함된다. 반면, 친화성이 낮은 사람은 타인에 대해 무관심하며, 적대적이고 자기중심성이 강해 질투심을 많이 보인다.

다섯째, 성실성은 성취에 대한 개인의 성실한 정도를 나타내며 항상 어떤 일을 해내고자 하는 정도로 사회적 규칙, 규범, 원칙들을 기꺼이 지키는 정도를 나타내는데, 성실성이 높은 사람은 신중하고, 분별력이 있으며, 자신의 직무이행에 철저하고 과제에 대한 조직력과 성취욕구가 강하며 계획성이 있고 신뢰감을 주는 특성을 나타낸다. 이러한 성격은 목표를 세우고 세심한 분석을 통해 전략적 계획을 세우는데 유리하다. 성실성의 하위요인에는 집중, 신중, 전력투구, 완벽, 성취 끈기, 일관성, 의지 등이 포함된다. (양주, 2008: 45-47, 이원석, 2011: 11-12)

[표 2-1] 5요인 구조와 하위요인

5요인 구조	하위 변인					
외향성	온정	사교성	주장	활동성	자극 추구성	긍정적 정서
개방성	상상	심미성	감정의 개방성	행동의 개방성	사고의 개방성	가치의 개방성
성실성	유능감	정연성	충실성	성취에 대한 갈망	자기규제성	신중성
친화성	신뢰	솔직성	이타성	순응성	겸손	동정
신경성	불안	적대감	우울	자의식	충동심	심약성

자료: 양주(2008), 호텔종사자의 성격유형에 따른 직무성과 연구, 경기대학교 석사학위논문, p.44 재인용

따라서 본 연구에서는 일반적으로 성격의 차원에서 자주 언급되어지는 5요인인 외형성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성으로 호텔 조리 종사자들의 성격 특성을 분류하여 연구하고자 한다.

제 3 절 조직몰입

1. 조직몰입의 개념

조직구성원의 직무관련 태도는 크게 직무만족, 직무몰입 및 조직몰입으로 분류된다. 직무만족이 현재와 과거지향적인 개인의 직무나 직무환경에 대한 내부 심리상태인 반면, 직무몰입과 조직몰입은 직무만족에 비해 미래지향적이며 조직의 목표나 가치의 내재화에 의해 생겨나므로 비교적 장기적이고 안정적인 성향으로 조직구성원의 태도와 행동 간의 관계를 나타낸다. 이러한 의미에서 조직몰입은 조직 구성원이 조직에 대한 태도를 형성함으로서 조직구성원의 행동을 예측할 수 있기 때문에 조직분석 학자들의 주된 관심의 대상이 되어 왔다.

1960년대 조직형태론에서 조직몰입(organizational commitment)이라는 개념을 쓰기 시작한 이후로 여러 분야에서 다양한 연구가 이루어지게 되었다. (안종철, 2005: 11)

몰입(commitment)은 개인의 태도와 행동의지의 결합으로서, 개인이 가지는 특정한 대상에 대한 가치관의 일치를 통하여 심리적인 애착이나 소속의 욕구를 유발시켜 특정한 대상에 대한 정체성을 소유하거나 특정한 대상에 공헌하는 것을 의미한다.(O'Reilly and Chatman, 1986: 492-493)

사전적 의미에서의 몰입이란 감성적 지성적으로 특정의 행동과정에 들어가는 것을 의미하는데, 조직몰입의 정의는 다양한 분야에서 폭 넓게 연구되고 있기 때문에 한마디로 정의를 내리기는 어렵다(이유성, 2009: 25).

조직몰입의 개념은 학자에 따라 다양하게 정의되고 있는데, 이는 학문적 접근방법이 서로 다르기 때문이다. 조직몰입의 정의는 대체로 두 가지 접근방

법을 취하고 있는데 하나는 교환 관계적 접근방법이고 다른 하나는 심리적 접근방법이다. 교환 관계적 접근 방법은 조직몰입을 조직과 구성원 간의 유인과 경험이 상호작용의 결과로 파악하고 있다. 이는 조직 내에서 경험(공헌)이 증가함으로써 여러 특권이 만들어지고 개인은 이를 긍정적인 유인으로 인식하여 조직에 남아 있으려고 하고 그렇게 함으로써 조직에 몰입하게 된다는 것이다.(김성현, 2009: 34)

일반적으로 조직몰입에 대하여 Fierris and Aranya(1983, 87-98)는 조직몰입을 개인이 조직에 남아서 조직을 위해 적극 노력하고, 개인과 조직을 동일시하는 심리적 상태정도라고 정의하였으며, Meyer and Allen(1991: 319-337)은 몰입을 조직과 개인을 동일 시 하는 심리적인 상태로 정의하고 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 3개의 차원으로 구분된다고 하였다. 이와 더불어 Mathieu and Zajac(1990, 171-194)은 조직몰입을 조직에 대한 심리적인 귀속감이나 애착으로 정의 하였으며, 애착은 개인이 조직의 목표와 가치를 강하게 믿거나 조직의 핵심 구성원이 되기를 강하게 희망할 대의 감정적인 표현이라고 하였으며, Reichers(1985, 465-476)는 조직몰입을 조직의 다양한 구성 집단 요인, 즉 경영자, 종사원, 고객 등의 목표를 일체화 하는 과정으로 파악하였다.

Mowday and Porter(1979, 224-247)는 조직몰입을 조직의 목표와 가치의 수용과 믿음, 조직을 위해 노력 하겠다는 의지, 조직 구성원으로서의 멤버십을 유지하기 위한 욕구 등으로 정의하고 이와 같은 조직몰입이 개인과 조직에게 모두 중용한 의미를 가진다고 보았다.

권혁기·박봉규(2010, 203-218)는 조직목표와 가치를 신봉하고 조직을 위해 자진해서 노력하려는 의지와 그 조직의 일원으로 남고자하는 욕구로 정의하였고, 정승언(1997, 193-211)은 자신이 속한 조직과 자신을 동일시 하고 조직에 몰두하는 것을 조직몰입이라 정의하였다.

또한 최상필(2005, 55-75)은 자신이 몸담고 있는 조직에 대한 애착을 느끼고 조직의 가치와 목적을 자신과 동일시 할 수 있는 상태를 나타내는 것으로 볼 수 있다고 하였고, 하용규(2003, 197-223)는 단순히 조직에 대한 충성과는 다른 개념으로 조직이 존속되고 발전 되도록 조직 구성원이 조직을 위해

서 무엇인가를 하려는 적극적인 관계라고 하였다.(하용규, 2003: 197-223)

즉, 자기가 속한 조직에 대해 동일시와 몰입, 일체감, 애착심을 나타내는 것으로서 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수요, 조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직구성원으로 남아 있으려는 의지를 말한다(이호길·서철현, 2002: 91).

[표 2-2] 조직몰입에 대한 개념

학자	정의
Mowday & Porter (1979)	조직몰입을 조직의 목표와 가치의 수용과 믿음, 조직을 위해 노력하겠다는 의지, 조직 구성원으로서의 멤버십을 유지하기 위한 욕구
Fierris & Aranya (1983)	개인이 조직에 남아서 조직을 위해 적극 노력하고, 개인과 조직을 동일시하는 심리적 상태 정도
Mathieu & Zajac (1990)	조직에 대한 심리적인 귀속감이나 애착
Meyer & Allen (1991)	몰입을 조직과 개인을 동일 시 하는 심리적인 상태
정승언(1997)	자신이 속한 조직과 자신을 동일시 하고 조직에 몰두하는 것
이호길·서철현 (2002)	자기가 속한 조직에 대해 동일시와 몰입, 일체감, 애착심을 나타내는 것으로서 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수요, 조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직구성원으로 남아 있으려는 의지
하용규(2003)	조직이 존속되고 발전 되도록 조직 구성원이 조직을 위해서 무엇인가를 하려는 적극적인 관계
최상필(2005)	자신이 몸담고 있는 조직에 대한 애착을 느끼고 조직의 가치와 목적을 자신과 동일시 할 수 있는 상태를 나타내는 것
권혁기·박봉규(2010)	조직목표와 가치를 신봉하고 조직을 위해 자진해서 노력하려는 의지와 그 조직의 일원으로 남고자 하는 욕구

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

2. 조직몰입의 측정요인

조직행동 분야에 있어서 조직몰입은 조직구성원의 심리상태를 이해하는 중요한 개념으로 지각되어 주요 연구 분야의 하나로 자리 잡고 있다. 또한 조직몰입은 조직과 구성원의 관계로 업무성과, 결근율, 이직률 등을 결정하는 변수 중의 하나이다(최학수·김만술, 2004: 305).

Angel and Perry(1981, 1-4)는 조직몰입을 조직구성원이 조직에 남으려는 근속 몰입과 조직에 대하여 자부심을 가지며 조직목표를 수용하고 조직을 위해서 노력하는 의사를 가진 상태인 가치몰입으로 구분하였다.

Meyer and Allen(1991, 319-337)은 심리적 측면에서의 조직몰입을 정서적 몰입, 근속몰입, 규범몰입 등의 세 가지 요소로 정의하였는데 정서몰입은 구성원이 조직에 대해 갖고 있는 감정적 애착심과 개인과 조직에 대한 동일시, 조직에 참여하고자 하는 강한 의지라고 주장하였으며, 정서몰입이 강한 구성원은 이직의도가 낮고 업무에의 열중도가 높으며 유대감을 갖게 된다고 하였다.

그러나 Price and Muller는 Meyer and Allen(1991)의 조직몰입에 대한 분류가 서구 사회를 중심으로 이루어졌기에 이론의 일반화라는 관점에서 볼 때 한국적 상황에서 정서적 몰입과 규범적 몰입 간에 개념적 구분이 어렵다고 하였다.(김용환, 2013: 22)

이종범(1998, 223-248)은 조직몰입은 개인과 조직 간의 심리적 밀착정도로 개인이 최선의 노력을 다하여 조직에 잔류하고자 하는 의지뿐만 아니라 조직과 자신을 동일시하며 조직에 관여하고자 하는 강도의 지표로써 구성원의 태도와 행위적 의지의 결합적 관계의 정도이다. 태도는 정신적 개발로써 조직과 동일시, 조직에의 충성과 애정을 의미한다. 행위적 의지는 조직의 관업역할에 관여하여 최선의 노력을 다하려는 의지, 조직에 잔류하고자 하는 강한 의욕을 뜻한다고 하였다.

한편, 조직몰입과 성격특성과의 국내 연구를 살펴보면, 황명호(2002, 38)는 호텔 종사자의 조직몰입을 측정하기 위해 조직에 대한 자긍심, 조직에 대한 노력의사, 조직에 남으려는 욕구로서 조직몰입을 측정하였으며, 이상선은 조

직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 애착, 헌신과 희생 의사, 조직구성원으로서의 자긍심으로 조직몰입을 정의하고 리더십과 직무만족과의 영향관계를 연구하였으며, 김용환(2013, 61)은 조직몰입을 조직의 목표와 가치에 대한 강한 믿음과 수용, 조직을 위해 헌신하려는 의지, 조직구성원으로 남으려는 분명한 열망으로 정의하고, 성격요인(정직/겸손성, 정서성, 외향성, 원만성, 성실성, 개방성)과 조직몰입과의 영향관계 연구를 통해 성격요인 중 외향성 요인과 성실성 요인만이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 조직 몰입이란 개인이 조직을 위해 적극 노력하고 개인과 조직을 동일시하는 심리적 상태라 정의하고 조직몰입을 측정하고자 한다.

제 4 절 직무만족 및 이직의도

1. 직무만족의 개념 및 측정요인

인간에게 있어 직업은 생계를 위한 수단만이 아니라 사회조직의 일원이 되어 자신의 존재를 느끼고 보람된 일을 통해 행복한 인생을 누릴 수 있도록 하는 방법 중의 하나이다. 자신의 직무에 대한 만족 여부는 그 조직의 전체적인 성과와 관련하여 매우 중요한 의미를 지닌다.(김용환, 2013: 23)

직무만족은 각 개인이 조직에서 맡고 있는 직무를 수행하면서 느끼고 감지하는 개인의 만족정도를 나타낸 것으로 종사자가 느끼는 만족 정도는 개인의 능력과 자질, 수행하고 있는 업무에 대한 적응력, 조직내에서의 여러 가지 조직환경과 절대적인 관계가 있다. 일반적으로 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태를 말하게 되는데 이는 직무수행에 영향을 미친다. 종사자의 직무수행은 종사자의 동기부여와 능력에 의해 좌우된다는 사실도 확인하고 있다.(이성일, 2001: 11)

일반적으로 직무만족이란 임금이나 관리 그리고 직무내용 등 직무에 대한 정서적 반응(affective response)으로서 보통 사기나 직장생활의 질과 비슷한 개념으로 인식되고 있으나 명확한 개념을 정의하기는 어려운 일이다. 일반적으로 직무만족에 대한 제이론은 1950년대 이래 지금까지 계속되어왔는데 이들 이론의 궁극적인 목표는 종사원과 기업 모두가 성취요구나 추구하는 목표에 어떻게 보다 더 쉽고, 빠르게, 많이 성취할 수 있겠는가에 대한 연구들이었다.(장종완, 2011: 34)

직무만족에 대해서는 20세기 초부터 많은 학자들에 의하여 다양하게 연구가 진행되었다. 그러나 직무만족에 관한 개념 정의는 학자에 따라 다양하게 정의되고 있으며 아직까지 일반화되어 있지 않다. 그 이유는 직무만족을 경험적으로 측정하기 위해서 사용된 내용과 대상이 다르기 때문이다.

과학적 관리 시대를 지나 인간관계 시대에 들어오면서 종업원의 생산성은 그들의 기술이나 기능에만 달려있는 것이 아니라 작업에 대한 그들이 태도나

감정에 의해 크게 영향을 받는다는 인식이 높아지면서 직무만족(job satisfaction)은 각광을 받게 되었다. 가장 오랜 연구의 역사를 지니고 있는 개인의 직무만족은 다양한 직무관련 태도 중에서 조직의 관점에서 특히 중요하다 하겠다.(유성하, 2010, 11-12)

직무만족에 대한 정의는 연구 분야와 연구자의 관심대상에 따라 다양하게 연구되고 있으며 이에 학자 간에 다소 차이가 있다.

Locke(1969, 309-336)은 직무만족을 개인이 중요한 직무가치를 완수하였을 때 초래되는 즐거운 감정 상태라고 보았으며, McCormick and Tiffin(1974, 298-299)은 직무에서 얻어지는 또는 경험되는 욕구에 대한 정도의 함수로서 직무만족을 정의하였다.

Queen and Magine(1973, 2)은 직무만족이란 어떤 특별한 직무내용(보상, 안전, 감독 등)에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도로 정의하였고, Poter and Lawler(1968, 31)는 직무만족을 실제로 얻어지는 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과하는 것으로 보고 이러한 수준에 미달될 수록 주어진 상황에 대한 불만이 커진다고 정의하였다.

Betty and Schnier(1981, 23)는 직무만족이란 종사원이 직무가치를 성취하고 증진시키는 것으로서 종사원 개인별로 직무평가에서 얻어지는 명쾌한 감정적 상태라 하였고, Dole and Schroeder(2001, 234-245)는 직무만족은 개인의 업무 환경에 대한 정서적 반응 상태라고 정의하였다.

박명옥(2008, 66)은 직무만족이란 종사자가 직무를 통해 얻게 되는 경험을 평가함으로서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 감정이나 정서적 반응이라 정의하였고, 이정실(2005, 227-247)은 개인의 태도와 가치, 신념 욕구의 수준에 따라 업무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 만족상태라고 정의하였다.

이상선(2011, 26)은 조직구성원이 업무환경과 관련하여 긍정적, 부정적 감정의 상태를 느끼는 것으로 정의하였다.

선행연구들을 토대로 하여 직무만족에 대한 개념적인 정의를 [표 2-3]과 같이 정리하였다.

[표 2-3] 직무만족의 정의

연구자	개념 정의
Poter and Lawler(1968)	직무만족을 실제로 얻어지는 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과하는 것으로 보고 이러한 수준에 미달될수록 주어진 상황에 대한 불만이 커진다고 정의
Locke(1969)	개인이 중요한 직무가치를 완수하였을 때 초래되는 즐거운 감정 상태
Queen and Magine(1973)	어떤 특별한 직무내용(보상, 안전, 감독 등)에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도
McCormick and Tiffin(1974)	직무에서 얻어지는 또는 경험되는 욕구에 대한 정도의 함수
Betty and Schnier(1981)	종사원이 직무가치를 성취하고 증진시키는 것으로서 종사원 개인별로 직무평가에서 얻어지는 명쾌한 감정적 상태
Dole and Schroeder(2001)	개인의 업무 환경에 대한 정서적 반응 상태라고 정의
이정실(2005)	개인의 태도와 가치, 신념 욕구의 수준에 따라 업무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 만족상태
박명옥(2008)	종사자가 직무를 통해 얻게 되는 경험을 평가함으로서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 감정이나 정서적 반응
이상선(2011)	조직구성원이 업무환경과 관련하여 긍정적, 부정적 감정의 상태를 느끼는 것

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성.

인간은 누구나 다양한 욕구를 갖고 있으며 다양한 욕구충족을 위해 끊임 없는 노력을 하며 살아가고 있다. 호텔기업은 인적자원의 의존도가 매우 높은 기업이기 때문에 종사자들의 직무만족과 깊은 관계를 갖고 있다. 또한, 좋은 기업이란 최고로 만족된 종사자로 구성된 조직이다.(Smith, 1955: 144) 라는 말에서 잘 알 수 있듯이 종사자의 직무만족은 생산성과 직결되는 문제이다. (장종원, 2011: 43)

이러한 직무만족은 하나의 실체 (an entity)가 아니다. 즉, 그것은 단일의 태도대상(unitary attitude object)으로서 제시되는 일이 거의 없으며 많은 직무구성요인 (직무차원: job dimension)에 대한 만족도로서 나타나는 것이 보통이다. 따라서 이 영향요인을 무엇으로 할 것인가가 직무만족 측정에 중요한 문제가 된다.(수철곤, 2010: 14)

특히나 조리 종사원들의 직무만족은 이직, 결근, 조직몰입 등의 직무관련 성과에 영향을 미치게 되므로, 많은 연구들이 행하여 졌으며 직무만족을 결정하는 요인들의 분석에 심혈을 기울여 측정방법에 있어 많은 발전을 이루었으나 유일 최선의 방법이 존재하는 것은 아니다.(김용환, 2013: 26)

학자들의 연구에서 나타난 직무만족 영향요인을 살펴보면 다음과 같다.

Ginzberg & Herma(1951, 43)는 직무만족의 요인으로 경제적 보수와 명예, 특별한 활동과 목적달성에서 오는 기쁨의 본질적 만족, 사회적·환경적인 부수적 만족으로 구분하였고, Wernimont(1966, 41-50)는 직무만족요소를 본질적 요소와 비본질적 요소로 구분하여 본질적 요소로서는 인정, 성취, 작업 그 자체, 발전, 책임의 5개 요소를 사용했으며, 비본질적 요소로서는 봉급, 사회정책, 기술적 적합성, 대립관계, 작업 조건의 다섯 개 요소로 구분하였다.

Lucas(1990, 199-208)는 종업원 만족을 내적 직무만족과 외적 직무만족으로 나누어 내적 직무만족에는 과업에 대한 성취감, 개인의 성장 기회를 만족 요인으로, 외적 직무 만족요인으로서는 임금인상, 작업조건을 만족 요인으로 보았다.

국내 선행연구들을 살펴보면, 이유재·라선하(2010, 81-112)는 종업원 만족을 일에 대한 만족, 직장에 대한 만족, 인사에 대한 만족, 근로조건에 대한 만족과 회사에 대한 만족 등 다섯 가지 유형으로 구분하였다.

박태수(2006, 147-161)는 호텔 종업원의 직무만족이 서비스 생산성에 미치는 영향을 분석하기 위해 19개의 측정항목으로 직무만족을 분석한 결과, 상사, 동료, 업무, 임금, 발전 기회 등 5개 요인으로 구성된 직무만족이 모두 서비스 생산에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김일윤(1996, 99)은 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 조직적·제도적 요인, 보상적·경제적 요인, 개인적·심리적 요인, 근무·환경적 요인, 호텔기업

의 성장인식으로 분류하였다.

김지아(1994, 8)는 호텔 종사원의 직무만족은 가치판단의 준거기준과 전체 근무환경에 따라 태도가 형성되며, 본질적인 직무자체의 만족과 더불어 호텔 내외적 요인에 의해서 영향을 받는다고 하였다.

함봉균(2005, 321-340)은 호텔종사원의 직무만족과 이직의도에 관한 연구를 통하여 현재 종사하고 있는 직무의 여러 상황에 대해 즐겁고 긍정적인 생각을 갖는것으로 직무자체, 임금, 감독스타일, 승진, 동료관계, 근무조건, 복리후생의 7개 차원으로 분류하여 직무만족을 측정하였고(함봉균, 2002), 최규환(2005, 321-340)은 회사정책, 직무성취, 근로환경, 상사동료의 4개 요인으로 직무만족을 구성하였다.

장종완(2011, 60)은 직무만족이란 각 개개인이 현재 수행하고 있는 업무, 안정감, 리더쉽, 인사, 보수, 후생복지, 인관관계, 공지와 자부심, 소속감, 자아실현, 근무환경 등과 같은 직무만족 요인에 대하여 얼마나 흡족하게, 우호적으로 있는지의 감정적 상태라고 하였으며, 이를 측정하기 위하여 업무수행욕구(주어진 업무에 대한 만족, 현 직무에 대한 적성과 흥미, 직무에 대한 자부심, 직무수행에 대한 성취감, 능력과 기술을 발휘할 수 있는 기회 제공)와 보상체계욕구(직무 수행시 권한, 급여수준, 능력에 따른 승진 기회, 근무환경과 복지후생, 회사의 경영방침, 업무의 사회적 인정)로 구분하였다.

따라서 본 연구에서는 Lucas(1990), 장종완(2011)이 제시한 이론에 근거하여 ‘업무수행에 대한 내적인 만족의 정도’로서 직무만족을 나타내고자 한다.

2. 이직의도의 개념 및 측정요인

이직은 넓은 의미로는 조직으로 들어가고 나가는 조직의 구성원 이동을 모두 포함하지만 좁은 의미로는 재직의 반대되는 개념으로서 현재의 업무를 그만두고 다른 업무나 조직으로 옮기는 것을 말하며 구성원의 이직은 자신 스스로나 고용주에 의해서 일시적이거나 영구적으로 고용의 종료를 의미한다 (George and John, 2008: 398).

과거의 우리나라는 고용기회가 많지 못한 반면, 인력자원은 풍부했기 때문에 사용자들에 인사관리가 그다지 중요시되지 않았다. 그러나 최근 들어 급속한 경제성장과 외국기업의 국내진출 등으로 고용기회가 확대되고 보다 나은 ‘노동생활의 질’을 추구하는 종업원의 질적 수준 향상 등으로 이직현상이 증가함으로써 이직의 중요성이 재인식되기에 이르렀다(이관호, 1991: 7).

근로자가 자신이 소속된 조직에서부터 이탈함으로써 고용관계의 일시적 혹은 영구적인 단절을 의미하며 인력의 자연감소, 일시해고, 해고를 포함한다. 이직은 조직구성원이 조직 외부로 이동하는 것을 의미하며 조직 구성원 신분에서 벗어나는 이동으로 정의된다(Price, 1977: 45).

일반적으로 대부분의 이직이 자발적 이직이기 때문에 자발적 이직은 종사원의 의사에 따른다. 조직의 통제가 가능한 이직은 자발적 이직이기 때문에 이에 영향을 미치는 요인을 규명해야하며 보통 유능한 인재의 이직사유가 자발적 이직인 경우가 많다(최석훈, 2009: 26).

경영자들은 헌신적으로 일하는 종사원을 채용하고자 하며, 종사원들은 직무에 만족하며 기업이 추구하는 가치와 목표를 충분히 이해하여 목표달성하기를 원한다. 기업의 목적을 달성하기 위해서는 고객에게 직접 서비스를 제공하는 종사원에 대한 인적자원의 관리가 무엇보다 중요하다(이재규, 1997: 3).

Rose는 선행연구자들이 제시한 이직의 정의를 크게 광의의 정의와 협의의 정의로 구분하고 있다. 광의의 이직은 사회 시스템의 구성원 자격의 경계를 넘나드는 개인의 이동정도라고 할 수 있으며, 조직 내의 모든 이동인 근접, 이탈, 배치전환 등이 포함된다(한국외식산업연구소, 1995: 111)

따라서 이직의 동적인 측면을 강조하며 조직을 떠나는 행위뿐만 아니라 조

직에 진입하는 행위도 포함되는 개념이라 할 수 있다. 사회학자들이 자주 사용하는 승계라는 개념도 Parry나 Price의 정의와 유사하다(Parry, 2008: 331-334).

Molbly는 이직을 “조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직에서 구성원으로서의 자격을 종결짓는 것”이라고 정의하였다(조주현 등, 2005: 173-193).

Steel과 Ovalle(1984)은 이직을 “어느 조직에 가입해 있는 구성원이 그 조직으로부터 이탈하는 행위”로 정의하였고, 이는 경제학자들이 주로 사용하는 노동 이동도 이직과 관련된 개념이다(Steel and Ovalle, 1984: 673-689).

Pames은 노동이동을 이동할 수 있는 능력이나 이동 성향과는 다른 “노동자의 실제 이동”으로 정의한다. 이동의 종류를 기업 간 이동, 실업상태에서의 이동, 고용상태에서의 실업 상태로의 이동, 노동력으로의 이동 또는 노동력 상실 상태로의 이동으로 분류하였다. 이는 위에서 분류한 이동 형태 중 기업 간 이동이 이직에 해당하는 개념이다. 승계의 한 종류인 외부승계나 노동이동의 한 종류인 기업 간 노동이동이 모두 조직 내부 및 외부로의 이동을 포함하고 있다(정인수, 2004: 57-87).

Blanden(2006)는 직무의 자율성, 다양성, 공식화과정, 승진기회, 사회적 일체감, 공평성, 임금수준 등이 높으면 전반적으로 종업원이 느끼는 만족은 크며, 동시에 조직헌신이 높아져서 구직 행위와 이직의도가 낮아짐으로써 이직률은 낮아진다고 했다(Blanden, 2006: 15-17).

이직은 조직에 미치는 영향에 따라서 자발적 이직과 비자발적 이직으로 나눌 수 있다. 먼저, 자발적 이직이란 근로자 종사원의 스스로의 의사에 의한 것으로 사직을 의미한다. 비자발적 이직은 강제로 사용자나 조직의 입장에서 면직을 의미하는 것으로 여기에는 해고, 일시해고, 사망, 정년퇴직, 군복무 등도 포함된다(최영기, 2000: 201-219).

이직의 결정요인은 직무만족, 직무몰입이 있다. 일반적으로 이직에 관한 연구에서 업무만족은 업무성과와 유의한 관계를 갖는 것으로 나타나지만, 역할 갈등, 역할모호성, 이직의도와는 유의하지 않는 영향관계를 갖는 것으로 나타나고 있다.

일반적으로 이직을 부정적으로 보는 견해가 대다수이긴 하지만 이직이 인사관리의 효율을 높일 수 있는 기회를 가질 수 있다는 긍정적인 효과도 있다. 그러나 높은 이직률은 인력관리에서 큰 재정적 손실일 뿐만 아니라, 적절한 서비스를 제공함에 있어 지장을 초래할 수 있다(강길현, 2006: 33).

최근 들어 외국기업의 국내진출, 급속한 경제성장 등으로 고용기회가 확대되고 종업원의 질적 수준 향상 등으로 이직현상이 증가함으로써 이직의 중요성이 재인식되기에 이르렀다(이관호, 1991: 7).

즉, 이직의도란 조직을 나가려는 의도적이고 계획적인 생각을 갖는 것으로 이직의도를 근로자가 가까운 미래의 어떤 시점에 조직을 영구히 떠날 주관적 가능성을 개인 자신이 계획하는 것이라고 하였으며 이직의 선행변수로서 조직의 구성원으로서의 자격을 포기하고 근무하는 조직을 나가려는 의도라고 하였다(천순덕 외, 2006: 17-34).

종합해 보면 이직은 금전적 보상을 받고 있는 개인이 조직으로부터 인정받은 조직 내에서의 구성원 자격을 스스로 종결짓고 조직을 떠나는 것을 말한다고 할 수 있으며(이창국, 1999: 49), 이미 이직한 종사원보다는 현재 근무하는 종사원을 대상으로 하여 이직을 방지할 수 있는 방안을 제시할 수 있기 때문에 또 다른 의미를 가지고 있다고 할 수 있다. 결국 이직의도는 이직의 대체 변인으로 논의되기 시작하는 개념으로서 조직의 구성원이 현재의 피고용 관계를 자발적으로 종료하고자 하는 의도를 의미한다(정봉명·박현지, 2010, 289-304).

따라서 본 연구에서는 김용환(2013)이 제시한 이론에 근거하여 ‘현 직장을 떠나려고 하는 정도’로서 이직의도를 나타내고자 한다.

이직과 관련된 요인은 [표 2-4]와 같다.

[표 2-4] 이직의도의 영향요인

연구자	요인	내용
우석봉(1995)	작업환경요인, 조직전체요인	동료 간의 상호관계, 승진
김일채(1998)	개인요인, 직무내용요인	개인특성, 조직특성
김홍범(1998)	작업환경요인	내부커뮤니케이션
Dennis(1998)	직무내용요인	재고관리
Timothy and Tracey (2000)	작업환경요인	매니저의 역량, 나쁜 작업환경, 부적절한 보상
Blanden(2006)	직무내용, 조직전체요인	직무의 다양성, 공정성, 자율성, 승진기회

자료: Hian, C. and T. G. Chy(1995), "An Analysis of the Factors Affecting the Turnover Intention of Non-Managerial Clerical Staff: A Singapore Study", *The International Journal of Human Resource Management*, 6, pp.103-125.

제 3 장 연구 설계

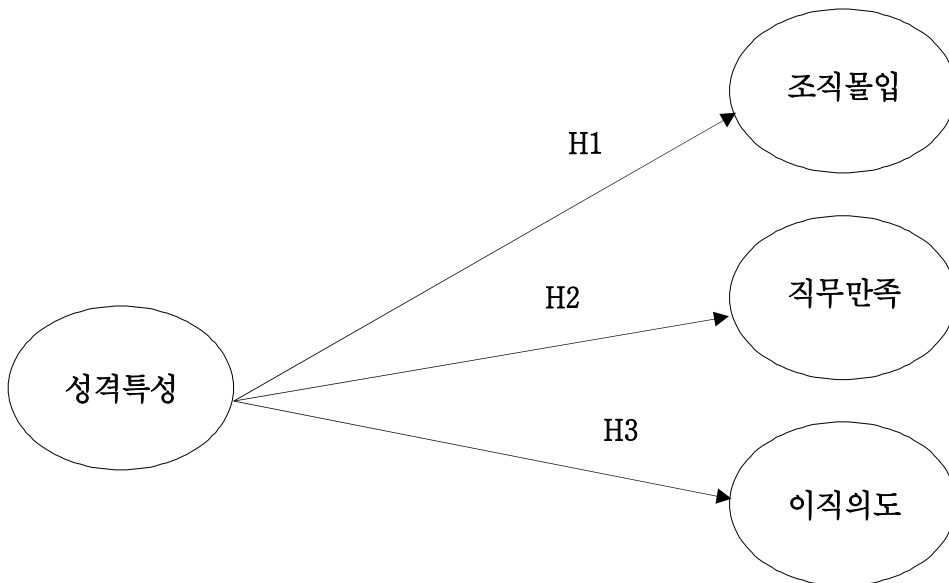
제 1 절 연구의 모형 가설의 설정

1. 연구모형의 설계

본 연구는 호텔 조리 종사자의 성격특성에 따른 조직몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 조직몰입이 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 연구이다.

연구목적을 달성하기 위해 독립변수로 성격유형(외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성)을, 종속변수로 조직몰입, 직무만족, 이직의도로 하였다.

앞에서 살펴본 바와 같이 호텔 조리 종사자의 성격유형이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 대한 선행연구를 바탕으로 본 연구의 개념적 연구모형을 도출하면 다음 <그림 3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

2. 가설의 설정

호텔 조리 종사자의 성격특성에 따른 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 관한 연구로 독립변수로 성격특성(외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성), 조직몰입, 직무만족, 이직의도를 종속변수로 성격특성이 조직몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 대한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 이들 요인들의 상대적인 영향력을 파악하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설1> 성격특성(외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성)은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설2> 성격특성(외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성)은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설3> 성격특성(외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성)은 이직의도에 유의한 정(+)영향을 미칠 것이다.

제 2 절 조사설계

1. 모집단의 정의 및 표본설계

본 연구의 절차는 논문 주제의 선정 및 연구의 필요성을 검토한 후 설문조사 대상의 표본크기와 그 범위를 선정하였다. 이에 따라 조사대상의 선정은 호텔에서 근무하는 조리사들을 대상으로 하였고 구체적인 조사대상은 근무특성상 경력·기간을 중심으로 인턴, 사원, 주임, 대리, 과장으로 조사대상으로 선정하였다.

본 조사에 사용될 변수들이 신뢰성과 타당성을 확보하고 있는가를 확인하기 위하여 설문지를 실시하였다. 본 조사의 설문지는 2013년 9월 1일부터 9월 30일까지 호텔 조리사들을 대상으로 성격유형, 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 대한 항목을 삽입하여 총 330부의 설문지를 배포하여 303부가 회수되었으며, 그 중 내용기재가 부실한 것과 누락된 것 6부를 제외한 총 297부를 본 연구의 최종 분석 자료로 사용하였다.

설문조사에는 리커트(Likert) 5점 척도와 명목척도를 사용하였으며, 설문지는 조사목적과 설문개요를 설명한 다음 자기기입법으로 실시되었다.

[표 3-1] 모집단의 규정 및 조사

모집단	호텔 조리사
표본단위	서울지역의 특1급 호텔에서 근무하는 조리 종사자
조사범위	서울지역
조사기간	2013년 9월 1일 ~ 9월 30일
설문조사	총 배포된 설문지 수 : 330 (유효 표본 수 297부)

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 선정

1) 성격특성

본 연구에서는 성격특성은 “개인행동의 중요한 요소로 외부환경에 특정한 반응을 보이는 개인의 사고와 정서를 포함한 독특한 행동유형”으로 정의하였다.

이러한 성격유형을 측정하기 위하여 윤기명(2009), 김정진(2010), 이원석(2011), 김용환(2013)의 연구를 토대로 성격유형 중 외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성의 측정을 위한 20개의 측정 문항을 개발하였으며, Likert 5점 척도를 이용하여 ‘매우 그렇다 - 전혀 그렇지 않다’로 측정하였다.

[표 3-2] 성격특성 측정항목

측정 항목	
외향성	
1	나는 사람들과 잘 어울린다.
2	나는 모든 일에 적극적으로 최선을 다한다.
3	나는 다른 사람들을 잘 이끄는 편이다.
4	나는 늘 새로운 것을 생각한다.
개방성	
1	나는 문화생활 및 여가를 즐긴다.
2	나는 감수성이 예민한 편이다.
3	나는 새로운 체험을 좋아한다.
4	나는 나와 다른 타인의 의견을 존중한다.
성실성	
1	나는 유능하다고 생각한다.
2	나는 사람을 잘 조직하고 관리한다고 생각한다.
3	나는 내 자신을 스스로 통제하고자 노력한다.
4	나는 맡은 바 임무를 확실히 처리한다.
친화성	
1	나는 사람을 잘 믿는 편이다.
2	나는 모든 일에 정직하다.
3	나보다는 남을 먼저 생각한다.
신경성	
1	나는 모든 상황을 받아들이려 노력한다.
2	나는 남을 존중하고 나를 높이지 않는다.
3	나는 늘 무엇인가에 쫓기는 것 같다.
4	나는 열등감, 강박감이 심하다.
5	나는 조그마한 일에도 매우 민감하다.

2) 조직몰입

본 연구에서는 조직몰입이란 “개인이 조직을 위해 적극 노력하고 개인과 조직을 동일시하는 심리적 상태”로 정의하였다.

이러한 조직몰입을 측정하기 위하여 황명호(2002), 김용환(2013)의 연구를 토대로 4개의 측정 문항을 개발하였으며, Likert 5점 척도를 이용하여 ‘매우 그렇다 - 전혀 그렇지 않다’로 측정하였다.

[표 3-3] 조직몰입 측정항목

	측정 항목
1	나는 회사를 위해 내가 할 수 있는 최대의 노력을 기울일 것이다.
2	나는 주변사람들에게 항상 나의 직장은 일하기 좋은 곳이라고 이야기 한다.
3	나는 회사의 미래에 대해 항상 신경을 쓴다.
4	나는 내가 선택 가능한 직장 중에서 이 회사가 최고의 직장이라고 자부심을 느낀다.

3) 직무만족

본 연구에서는 Lucas(1990), 장종완(2011)이 제시한 이론에 근거하여 ‘업무 수행에 대한 내적인 만족의 정도’로서 직무만족을 나타내었다.

총 4개의 문항을 개발하였으며 Likert 5점 척도를 이용하여 ‘매우 그렇다 - 전혀 그렇지 않다’로 측정하였다.

[표 3-4] 직무만족 측정항목

	측정 항목
1	내가 하는 일은 성취감을 제공해 준다.
2	내가 하는 일에 매우 흥미를 느낀다.
3	나의 직무에 대해 만족한다.
4	나의 직업이 가치 있는 것이라고 생각한다.

4) 이직의도

본 연구에서는 이직의도는 김용환(2013)의 연구를 토대로 “현 직장을 떠나려고 하는 정도”로 나타내고, 총 4개의 문항을 개발하였으며 Likert 5점 척도를 이용하여 ‘매우 그렇다 - 전혀 그렇지 않다’로 측정하였다.

[표 3-5] 이직의도 측정항목

	측정 항목
1	나는 회사를 떠나고 싶다는 생각을 한 적이 있다.
2	나는 근무조건이 비슷하더라도 다른 직장으로 옮기고 싶다.
3	나는 회사를 옮기기 위해 다른 직장을 찾아 본 적이 있다.
4	나는 주변사람들에게 회사를 그만두겠다는 말을 많이 한다.

3. 설문지의 구성

본 연구의 설문은 기존의 선행연구와 사전적 조사 결과를 토대로 위에서 제시한 연구모형과 연구가설의 검정을 위하여 아래의 [표 3-6]과 같이 작성하였다.

설문지의 구성은 성격유형이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 성격유형 20문항, 조직몰입 4문항, 직무만족 4문항, 이직의도 4문항 그리고 인구통계학적 변수에 대한 8문항으로 총 40문항으로 구성되었다.

[표 3-6] 설문지의 구성

측정변수		문항	설문내용	출처	척도
성격 특성	외향성	4	사람들과 잘 어울림, 모든일에 적극적으로 최선을 다함, 다른 사람들을 잘 이끄는 편, 늘 새로운 것을 생각	윤기명(2009) 김정진(2010), 이원석(2011), 김용환(2013)	리 커 트 5 점 척 도
	개방성	4	문화생활 및 여가 즐김, 감수성이 예민한 편, 새로운 체험을 좋아함, 타인 의견 존중		
	성실성	4	유능하다고 생각, 사람을 잘 조직하고 관리, 내 자신을 스스로 통제하고자 노력, 맡은 바 임무를 확실히 처리		
	친화성	3	사람을 잘 믿는 편, 모든 일에 정직, 나보다는 남을 먼저 생각		
	신경성	5	모든 상황을 받아들이려 노력, 남을 존중하고 나를 높이지 않음, 늘 무엇인가에 쫓기는 것 같음, 열등감과 강박감이 심함, 조그마한 일에도 매우 민감		
조직몰입		4	회사를 위해 내가 할 수 있는 최대의 노력을 기울일 것, 일하기 좋은 곳이라 이야기 함, 회사의 미래에 신경, 최고의 직장이라고 자부심을 느낌	황명호(2002) 김용환(2013)	
직무만족		4	성취감 제공, 일에 대한 흥미, 직무 만족, 가치 있는 직업	장종완(2011)	
이직의도		4	떠나고 싶은 생각, 근무조건이 비슷한 곳으로 옮기고 싶음, 직장을 옮기기 위해 다른 직장을 찾은 경험, 주변사람들에게 그만두겠다고 말함	김용환(2013)	
인구통계학적 특성		8	성별, 연령, 결혼여부, 학력, 월 평균소득, 고용형태, 현 직장 근속연수, 근무부서		비율 척도

4. 분석 방법

본 연구에서는 표본의 인구통계학적 특성과 리더십, 조직몰입에 대한 종사원 만족과 이직의도를 살펴보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였고, 성격특성, 조직몰입, 직무만족, 이직의도의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 신뢰도 분석(reliability analysis)과 요인분석(factor analysis)을 실시하였고, 성격특성과 조직몰입, 직무만족, 이직의도의 관계에 대한 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였으며, 자료 분석을 위해 사용된 통계적 분석도구는 데이터코딩 과정을 거쳐 사회과학 조사방법에서 널리 이용되고 있는 통계패키지 프로그램 SPSS 21.0을 이용하여 분석하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

표본의 일반적 특성을 분석하기 위한 빈도분석을 <표 4-1>과 같이 실시하였다.

실증분석에 이용된 유효표본 297명 중 성별은 남성이 204명으로 68.7%, 여성이 93명 31.3%으로 여성보다 남성의 비율이 높게 나타났으며, 연령을 살펴보면 20대가 189명 63.6%로 가장 높게 나타났으며, 30대는 69명으로 23.2%, 40대는 33명으로 11.1%, 50대 이상은 6명으로 2.0%의 순으로 나타났다.

결혼여부는 미혼 225명 75.8%, 기혼 72명 24.2%로 나타났으며, 최종학력을 살펴보면 전문대졸이 165명으로 55.6%, 대학교졸이 93명으로 31.3%, 고졸이 24명으로 8.1%, 대학원졸 이상이 15명 5.1%로 나타났다.

월 소득 평균은 200만원 미만이 153명 51.5%로 가장 높게 나타났으며, 200만원 이상-300만원 미만은 81명으로 27.3%, 300만원 이상-400만원 미만은 33명으로 11.1%, 400만원 이상-500만원 미만은 21명으로 7.1%, 500만원 이상은 9명으로 3.0%로 나타났다.

고용형태는 정규직이 195명 65.7%, 비정규직이 102명 34.3%, 근속연수는 1년 미만이 99명으로 33.3%, 1-3년 미만 63명 21.2%, 5년-7년 미만 42명 14.1%, 10년 이상 39명 13.1%, 3년-5년 미만 30명 10.1%, 7년-10년 미만 24명 8.1%로 나타났다.

근무부서는 양식 111명 37.4%, 한식 63명 21.2%, 연회 45명 15.2%, 베이커리 42명 14.1%, 기타 18명 6.1%, 뷔페 9명 3.0%, 일식 6명 2.0%, 중식 3명 1.0%로 나타났다.

인구통계학적인 분석결과, 호텔에 근무하는 종사자들은 주로 20-30대의 미혼 남성으로 월 소득은 200만원 미만인 정규직이 대부분 차지하고 있는 것으로 나타났다.

[표 4-1] 일반적 특성

(N=297)

특 성	구 분	빈도(명)	구성비(%)
성별	남	204	68.7
	여	93	31.3
연 령	20대	189	63.6
	30대	69	23.2
	40대	33	11.1
	50대 이상	6	2.0
결혼여부	미혼	225	75.8
	기혼	72	24.2
최종학력	고졸	24	8.1
	전문대학 졸업	165	55.6
	대학교 졸업	93	31.3
	대학원졸 이상	15	5.1
월평균 소득	200만원 미만	153	51.5
	200만원 이상 - 300만원 미만	81	27.3
	300만원 이상 - 400만원 미만	33	11.1
	400만원 이상 - 500만원 미만	21	7.1
	500만원 이상	9	3.0
고용형태	정규직	195	65.7
	비 정규직	102	34.3
근속연수	1년 미만	99	33.3
	1년 -3년 미만	63	21.2
	3년 -5년 미만	30	10.1
	5년 -7년 미만	42	14.1
	7년 -10년 미만	24	8.1
	10년 이상	39	13.1
근속부서	한식	63	21.2
	양식	111	37.4
	일식	6	2.0
	중식	3	1.0
	연회	45	15.2
	베이커리	42	14.1
	뷔페	9	3.0
	기타	18	6.1

제 2 절 기 술 분 석

1. 성격특성

성격특성에 대한 기술분석을 실시하기 위해 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5)로 측정하였으며, 그 결과는 [표 4-2]와 같다.

[표 4-2] 성격특성에 대한 기술분석

설 문 내 용		평균	표준편차
1	나는 사람들과 잘 어울린다.	3.71	.796
2	나는 모든 일에 적극적으로 최선을 다한다.	3.85	.658
3	나는 다른 사람들을 잘 이끄는 편이다.	3.42	.901
4	나는 늘 새로운 것을 생각한다.	3.73	.887
5	나는 문화생활 및 여가를 즐긴다.	3.68	1.015
6	나는 감수성이 예민한 편이다.	3.66	.957
7	나는 새로운 체험을 좋아한다.	3.80	.955
8	나는 나와 다른 타인의 의견을 존중한다.	4.04	.696
9	나는 유능하다고 생각한다.	3.54	.870
10	나는 사람을 잘 조직하고 관리한다고 생각한다.	3.42	.913
11	나는 내 자신을 스스로 통제하고자 노력한다.	3.84	.827
12	나는 맡은 바 임무를 확실히 처리한다.	4.01	.675
13	나는 사람을 잘 믿는 편이다.	3.54	1.078
14	나는 모든 일에 정직하다.	3.78	.849
15	나보다는 남을 먼저 생각한다.	3.62	.963
16	나는 모든 상황을 받아들이려 노력한다.	3.69	.813
17	나는 남을 존중하고 나를 높이지 않는다.	3.46	.771
18	나는 늘 무엇인가에 쫓기는 것 같다.	3.08	1.145
19	나는 열등감, 강박감이 심하다.	2.76	1.183
20	나는 조그마한 일에도 매우 민감하다.	3.11	1.120

2. 조직몰입

조직몰입에 대한 기술분석을 실시하기 위해 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5)로 측정하였으며, 그 결과는 [표 4-3]와 같다.

[표 4-3] 조직몰입에 대한 기술분석

설 문 내 용		평균	표준편차
1	나는 회사를 위해 내가 할 수 있는 최대의 노력을 기울일 것이다.	3.84	.802
2	나는 주변사람들에게 항상 나의 직장은 일하기 좋은 곳이라고 이야기 한다.	3.70	.928
3	나는 회사의 미래에 대해 항상 신경을 쓴다.	3.55	.881
4	나는 내가 선택 가능한 직장 중에서 이 회사가 최고의 직장이라고 자부심을 느낀다.	3.54	.893

3. 직무만족

직무만족에 대한 기술분석을 실시하기 위해 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5)로 측정하였으며, 그 결과는 [표 4-4]과 같다.

[표 4-4] 직무만족에 대한 기술분석

설 문 내 용		평균	표준편차
1	내가 하는 일은 성취감을 제공해 준다.	3.60	.792
2	내가 하는 일에 매우 흥미를 느낀다.	3.61	.840
3	나의 직무에 대해 만족한다.	3.41	.854
4	나의 직업이 가치 있는 것이라고 생각한다.	3.83	.806

4. 이직의도

이직의도에 대한 기술분석을 실시하기 위해 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5)로 측정하였으며, 그 결과는 [표 4-5]과 같다.

[표 4-5] 이직의도에 대한 기술분석

설 문 내 용		평균	표준편차
1	나는 회사를 떠나고 싶다는 생각을 한 적이 있다.	3.57	1.048
2	나는 근무조건이 비슷하더라도 다른 직장으로 옮기고 싶다.	2.83	1.056
3	나는 회사를 옮기기 위해 다른 직장을 찾아 본 적이 있다.	3.06	1.240
4	나는 주변사람들에게 회사를 그만두겠다는 말을 많이 한다.	2.74	1.170

제 3 절 조사도구의 타당성 및 신뢰도 검증

타당성(validity)은 측정도구가 측정하고자 하는 것을 제대로 측정하고 있는가를 의미한다. 여러 가지 타당성 중에서 측정도구가 실제로 무엇을 측정하였는가, 또는 조사자가 측정하고자 하는 추상적인 개념이 실제로 측정도구에 의해서 적절하게 측정되었는가를 검증하기 위한 방법으로 구성개념 타당성(construct validity)이 있다.

구성개념타당성을 측정하는 방법으로 다속성 다측정 방법 (multitrait-multimethodmatrix)과 요인분석(factor analysis)방법이 있는데, 본 연구에서는 요인분석을 이용하여 타당성을 검증하고자 한다.

요인추출은 일반적으로 측정된 요인의 선형결합인 주성분 분석(PCA:principal component analysis)을 이용하였으며, 초기에 구한 요인의 명확한 해석을 위해 요인회전은 직각회전인 베리맥스(varimax) 방식을 이용하였다. 변수와 요인간의 상관 관계정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)은 일반적으로 단일차원에 대한 요인분석의 경우 0.40 이상이면 유의적이라고 할 수 있으나(임종원, 1992: 173-195), 사회과학연구에서는 0.60을 기준으로 하고 있다. 따라서 본 연구에서는 각 개념의 타당성을 높이기 위하여 0.60을 기준으로 측정하였다.

신뢰도 분석(reliability analysis)이란 동일한 개념에 대하여 독립된 측정방법으로 측정한 경우 결과가 비슷하게 나타나야 한다는 것을 전제로 하고 있다. 신뢰도는 측정도구의 정확성이나 정밀성을 나타내는 것으로서 의존가능성, 안정성, 예측 가능성, 그리고 정확성과 동일한 의미를 갖는다.

따라서 본 연구에서는 측정한 변수들의 신뢰성을 검증하기 위하여 내적일관성(internal consistency reliability)을 측정하는 방법인 크론바하의 알파계수(Cronbach's α)를 산출했다. 크론바하의 알파계수 값은 0과 1사이에서 변하게 되는데 집단 수준의 경우 알파계수가 0.6이상이고 개인수준인 경우 0.9이상이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다.(정충영, 1996: 198-200).

1. 성격특성

성격특성에 대한 외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성에 대한 구성타당도를 분석하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's alpha의 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

1) 외향성

성격특성 중 외향성의 4개 문항을 요인 분석하였고, 그 과정에서 1개의 요인이 추출되었고, 추출된 요인의 고유치는 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적 재량이 0.6이상이므로 유의하다고 볼 수 있다.

KMO 값은 0.750, Bartlett 구성검정치는 350.797($p=0.000$), 누적분산값은 61.049로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.786으로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 4-6] 성격특성 중 외향성에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값	Cronbach's α
요인 1 외향성	나는 다른 사람들을 잘 이끄는 편이다.	0.870	2.442	0.786
	나는 늘 새로운 것을 생각한다.	0.782		
	나는 사람들과 잘 어울린다.	0.762		
	나는 모든 일에 적극적으로 최선을 다한다.	0.701		

KMO = 0.750

Bartlett's Test of Sphericity = 350.797(df=6, sig.=0.000)

총분산값 = 61.049

2) 개방성

성격특성 중 개방성의 4개 문항을 요인 분석하였고, ‘나는 감수성이 예민한 편이다’의 1개 문항의 값이 0.6 이하로 나타나 제거하였으며, 나머지 3개 문항에 대한 분석결과, 1개의 요인이 추출되었고, 추출된 요인의 고유치는 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량이 0.6이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.604, Bartlett 구성검정치는 75.261($p=0.000$), 누적분산값은 53.157로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.657으로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 4-7] 성격특성 중 개방성에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이젠값	Cronbach's α
요인 1 개방성	나는 문화생활 및 여가를 즐긴다.	0.810	1.595	0.657
	나는 새로운 체험을 좋아한다.	0.764		
	나는 나와 다른 타인의 의견을 존중한다.	0.730		

KMO = 0.604

Bartlett's Test of Sphericity = 75.261(df=3, sig.=0.000)

총분산값 = 53.157

3) 성실성

성격특성 중 성실성의 4개 문항을 요인 분석하였고, 그 과정에서 1개의 요인이 추출되었고, 추출된 요인의 고유치는 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량이 0.6이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.623, Bartlett 구성검정치는 371.247($p=0.000$), 누적분산값은 59.603로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.768으로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 4-8] 성격특성 중 성실성에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값	Cronbach's α
요인 1 성실성	나는 유능하다고 생각한다.	0.798	2.384	0.768
	나는 맡은 바 임무를 확실히 처리한다.	0.873		
	나는 사람을 잘 조직하고 관리한다고 생각한다.	0.763		
	나는 내 자신을 스스로 통제하고자 노력한다.	0.743		

KMO = 0.623

Bartlett's Test of Sphericity = 371.247(df=6, sig.=0.000)

총분산값 = 59.603

4) 친화성

성격특성 중 친화성의 3개 문항을 요인 분석하였고, 그 과정에서 1개의 요인이 추출되었고, 추출된 요인의 고유치는 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량이 0.6이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.668, Bartlett 구성검정치는 157.236(p=0.000), 누적분산값은 62.638로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.695으로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 4-9] 성격특성 중 친화성에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값	Cronbach's α
요인 1 친화성	나보다는 남을 먼저 생각한다.	0.816	1.879	0.695
	나는 모든 일에 정직하다.	0.790		
	나는 사람을 잘 믿는 편이다.	0.767		

KMO = 0.668

Bartlett's Test of Sphericity = 157.236(df=3, sig.=0.000)

총분산값 = 62.638

5) 신경성

성격특성 중 신경성의 5개 문항을 요인 분석하였고, ‘나는 모든 상황을 받아들이려 노력한다’, ‘나는 남을 존중하고 나를 높이지 않는다’의 2개 문항의 값이 0.6 이하로 나타나 제거하였으며, 나머지 3개 문항에 대한 분석결과, 1개의 요인이 추출되었고, 추출된 요인의 고유치는 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량이 0.6이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.665, Bartlett 구성검정치는 296.089(p=0.000), 누적분산값은 71.313로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.799으로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 4-10] 성격특성 중 신경성에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값	Cronbach's α
요인 1 신경성	나는 열등감, 강박감이 심하다.	0.898	2.139	0.799
	나는 늘 무엇인가에 쫓기는 것 같다.	0.826		
	나는 조그마한 일에도 매우 민감하다.	0.807		

KMO = 0.665

Bartlett's Test of Sphericity = 296.089(df=3, sig.=0.000)

총분산값 = 71.313

2. 조직몰입

조직몰입에 대한 구성타당도를 분석하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's alpha의 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

조직몰입의 4개 문항을 요인 분석하였고, 그 과정에서 1개의 요인이 추출되었고, 추출된 요인의 고유치는 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량이 0.6 이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.787, Bartlett 구성검정치는 406.279($p=0.000$), 누적분산값은 64.313로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.814로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 4-11] 조직몰입에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값	Cronbach's α
요인 1 조직몰입	나는 회사의 미래에 대해 항상 신경을 쓴다.	0.863	2.873	0.814
	나는 주변사람들에게 항상 나의 직장은 일하기 좋은 곳이라고 이야기 한다.	0.823		
	나는 내가 선택 가능한 직장 중에서 이 회사가 최고의 직장이라고 자부심을 느낀다.	0.815		
	나는 회사를 위해 내가 할 수 있는 최대의 노력을 기울일 것이다.	0.697		

KMO = 0.787

Bartlett's Test of Sphericity = 406.279 (df6, sig.=0.000)

총분산값 = 64.313

3. 직무만족

직무만족에 대한 구성타당도를 분석하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's alpha의 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

직무만족의 4개 문항을 요인 분석하였고, 그 과정에서 1개의 요인이 추출되었고, 추출된 요인의 고유치는 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량이 0.6 이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.791, Bartlett 구성검정치는 412.177($p=0.000$), 누적분산값은 64.882로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.818 로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 4-12] 직무만족에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값	Cronbach's α
요인 1 직무만족	내가 하는 일에 매우 흥미를 느낀다.	0.849	2.595	0.818
	내가 하는 일은 성취감을 제공해 준다.	0.832		
	나의 직무에 대해 만족한다.	0.818		
	나의 직업이 가치 있는 것이라고 생각한다.	0.717		

KMO = 0.791

Bartlett's Test of Sphericity = 412.177 (df=6, sig.=0.000)

총분산값 = 64.882

4. 이직의도

이직의도에 대한 구성타당도를 분석하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's alpha의 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

이직의도의 4개 문항을 요인 분석하였으며 총 1개의 요인이 추출되었으며, 추출된 요인의 고유치는 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량이 0.6이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.811, Bartlett 구성검정치는 513.003 ($p=0.000$), 누적분산값은 69.376로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.848로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 4-13] 이직의도에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값	Cronbach's α
요인 1 이직의도	나는 근무조건이 비슷하더라도 다른 직장으 로 옮기고 싶다.	0.889	2.775	0.848
	나는 회사를 떠나고 싶다는 생각을 한 적이 있다.	0.842		
	나는 회사를 옮기기 위해 다른 직장을 찾아 본 적이 있다.	0.803		
	나는 주변사람들에게 회사를 그만두겠다는 말을 많이 한다.	0.795		

KMO = 0.811

Bartlett's Test of Sphericity = 513.003 (df=6, sig.=0.000)

총분산값 = 69.376

제 4 절 가설의 검증

1. 성격특성과 조직몰입

<가설1> 성격특성(외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성)은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

성격유형의 5가지 요인인 ‘외향성’, ‘개방성’, ‘성실성’, ‘친화성’, ‘신경성’이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 가설을 검증하였다.

F=12.501(p=0.000), R-square(설명력)는 0.177로서 종속변수인 조직몰입과 성격특성의 영향관계가 높은 것으로 나타났다.

외향성 요인($\beta=0.461$, $p<0.001$), 친화성 요인($\beta=0.150$, $p<0.05$)은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 신경성 요인($\beta=-0.131$, $p<0.05$)은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

개방성 요인과 성실성 요인은 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

즉, 외향성 요인과 친화성 요인이 높을수록 조직몰입이 높아지며, 신경성 요인이 낮아질수록 조직몰입이 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 4-14] 성격특성이 조직몰입에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	2.287	0.306		7.484***	0.000
외향성 요인	0.508	0.903	0.461	5.439***	0.000
개방성 요인	-0.041	0.701	-0.038	-0.577	0.564
성실성 요인	-0.152	0.087	-0.138	-1.760	0.079
친화성 요인	0.138	0.053	0.150	2.601*	0.010
신경성 요인	-0.905	0.039	-0.131	-2.453*	0.015

종속변수 = 조직몰입

R = 0.420 R² = 0.177 ΔR² = 0.163 F = 12.501 P-value = 0.000***

*p<0.05, ***p<0.001

2. 성격특성과 직무만족

<가설2> 성격특성(외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성)은
직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

성격유형의 5가지 요인인 ‘외향성’, ‘개방성’, ‘성실성’, ‘친화성’, ‘신경성’이 직무만족에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 가설을 검증하였다.

F=13.800(p=0.000), R-square(설명력)는 0.192로서 종속변수인 직무만족과 성격특성의 영향관계가 높은 것으로 나타났다.

친화성 요인($\beta=0.334$, $p<0.001$)는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 신경성 요인($\beta=-0.108$, $p<0.05$)은 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

외향성 요인, 개방성 요인, 성실성 요인은 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

즉, 친화성 요인이 높을수록 직무만족이 높아지며, 신경성 요인이 낮아질수록 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 4-15] 성격특성이 직무만족에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	1.976	0.285		6.922***	0.000
외향성 요인	0.131	0.087	0.126	1.501	0.134
개방성 요인	0.071	0.067	0.070	1.056	0.292
성실성 요인	0.013	0.081	0.013	0.162	0.871
친화성 요인	0.290	0.050	0.334	5.839***	0.000
신경성 요인	-0.074	0.036	-0.108	-2.054*	0.041

종속변수 = 직무만족

$R^2 = 0.192$ $\Delta R^2 = 0.178$ $F = 13.800$ $P\text{-value} = 0.000***$

* $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

3. 성격특성과 이직의도

<가설3> 성격특성(외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성)은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

성격유형의 5가지 요인인 ‘외향성’, ‘개방성’, ‘성실성’, ‘친화성’, ‘신경성’이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 가설을 검증하였다.

F=13.800(p=0.000), R-square(설명력)는 0.115로서 종속변수인 이직의도와 성격특성의 영향관계가 높은 것으로 나타났다.

개방성 요인($\beta=0.170$, $p<0.05$)과 신경성 요인($\beta=0.122$, $p<0.05$)은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 친화성 요인($\beta=-0.334$, $p<0.001$)은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 외향성 요인, 성실성 요인은 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

즉, 개방성 요인과 신경성 요인이 높을수록 이직의도가 높아지며, 친화성 요인이 낮아질수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 4-16] 성격특성이 이직의도에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	2.928	0.423		6.925***	0.000
외향성 요인	0.015	0.129	-0.010	-0.113	0.910
개방성 요인	0.243	0.099	0.170	2.454*	0.015
성실성 요인	0.104	0.120	0.070	0.869	0.385
친화성 요인	-0.410	0.073	-0.334	-5.581***	0.000
신경성 요인	0.118	0.053	0.122	2.204*	0.028

종속변수 = 이직의도

$R^2 = 0.115$ $\Delta R^2 = 0.100$ $F = 7.568$ $P\text{-value} = 0.000***$

* $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 서울에 위치하고 있는 일부 특1급 호텔 조리 종사원들을 대상으로 조리 종사원들의 성격유형을 파악하고, 성격유형에 따른 종사원들의 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다. 또한 호텔기업의 조리 종사원들의 효과적인 인적관리 틀로서 활용하기 위한 시사점을 제공하는데 궁극적인 목적이 있다.

이에 본 연구에서는 서울지역의 특1급 호텔에 재직하고 있는 조리사들을 모집단으로 선정하여 설문조사를 실시하였으며, 배포된 330부의 설문지 중 유효표본 297부를 분석에 사용하였다.

수집된 자료에 대한 실증분석은 통계패키지프로그램 SPSS 21.0을 이용하여 빈도분석, 신뢰도 분석, 요인분석을 실시하였고, 다중회귀분석을 통해 연구가설을 검정하였으며, 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 표본의 일반적 특성에 대한 빈도분석 결과, 성별의 실증분석에 이용된 유효표본 297명 중 성별은 남성이 204명으로 68.7%, 여성이 93명 31.3%로 여성보다 남성의 비율이 높게 나타났으며, 연령을 살펴보면 20대가 189명 63.6%로 가장 높게 나타났으며, 30대는 69명으로 23.2%, 40대는 33명으로 11.1%, 50대 이상은 6명으로 2.0%의 순으로 나타났다. 결혼여부는 미혼 225명 75.8%, 기혼 72명 24.2%로 나타났으며, 최종학력을 살펴보면 전문대졸이 165명으로 55.6%, 대학교졸이 93명으로 31.3%, 고졸이 24명으로 8.1%, 대학원졸 이상이 15명 5.1%로 나타났고, 월 소득 평균은 200만원 미만이 153명 51.5%로 가장 높게 나타났으며, 200만원 이상-300만원 미만은 81명으로 27.3%, 300만원 이상-400만원 미만은 33명으로 11.1%, 400만원 이상-500만원 미만은 21명으로 7.1%, 500만원 이상은 9명으로 3.0%로 나타났으며, 고용형태는 정규직이 195명 65.7%, 비정규직이 102명 34.3%, 근속연수는 1년 미만이 99명으로 33.3%, 1-3년 미만 63명 21.2%, 5년-7년 미만 42명 14.1%, 10년 이상 39명 13.1%, 3년-5년 미만 30명 10.1%, 7년-10년

미만 24명 8.1%로 나타났고 근무부서는 양식 111명 37.4%, 한식 63명 21.2%, 연회 45명 15.2%, 베이커리 42명 14.1%, 기타 18명 6.1%, 뷔페 9명 3.0%, 일식 6명 2.0%, 중식 3명 1.0%로 나타났다.

둘째, 호텔 조리종사원들의 성격유형, 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 대한 기술분석 결과, '나는 열등감, 강박감이 심하다'의 항목을 제외한 모든 항목의 평균값이 3.0 이상으로 성격특성에 대해 매우 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 조직몰입은 모든 항목의 평균값이 3.5이상, 직무만족의 모든 항목이 평균값이 3.4이상으로 매우 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 이직의도는 '나는 회사를 떠나고 싶다는 생각을 한 적이 있다'가 평균 3.57로 가장 높게 나타났다.

셋째, 호텔 조리종사원들의 성격특성, 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증을 위한 요인분석과 신뢰도 분석결과 Cronbach's Alpha은 0.6 이상으로 도출되었고, 요인적재량 역시 0.6이상으로 본 연구의 측정항목들의 신뢰도와 타당성에 문제가 없는 것을 나타났다. 요인분석의 결과 성격특성은 외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성의 5개 요인으로 추출되었고, 조직몰입과 직무만족, 이직의도는 각각 1개의 요인으로 추출되었다.

넷째, 가설 1에 대한 다중회귀분석결과, 성격특성의 요인 중 외향성 요인과 친화성 요인은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향, 신경성 요인은 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 가설 2에 대한 다중회귀분석 결과, 성격특성의 요인 중 친화성 요인은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 신경성 요인은 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 가설 3에 대한 다중회귀분석 결과, 성격특성의 요인 중 개방성 요인과 신경성 요인이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 친화성 요인은 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구에 따른 학문적인 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리 종사자의 성격특성에 대한 개념적인 접근을 통해 이에 따른 조리 종사자들의 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 대한 연구를 통해 관련

분야의 이론적인 근간을 마련할 수 있었다. 특히 호텔 조리 종사자들의 성격 특성을 구분하여 보다 세부적인 접근이 가능하게 한 점이 매우 중요한 학문적인 시사점이라고 사료된다.

둘째, 호텔 조리 종사자들의 성격특성에 대한 기존의 선행연구가 많이 이루어지지 않았다는 점에 비추어 측정요인들의 적용은 한계점을 가지고 있었으나, 본 연구에서는 호텔 종사자 및 조리 종사자들을 대상으로 한 선행연구를 바탕으로 호텔 조리 종사자들의 성격특성, 조직몰입, 직무만족, 이직의도의 변수들을 호텔 조리사들의 현실에 맞게 적용하여 제시하였으며, 이를 통하여 호텔 조리 종사자들에 성격특성에 대한 새로운 접근법을 제시할 수 있었다는 점이 매우 중요한 학문적인 시사점이라 사료된다.

셋째, 호텔 조리 종사자들의 성격특성 요인 중 친화성 요인이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 모두 유의한 영향을 미치는 중요한 요인임이 확인된 부분이 매우 중요한 학문적 시사점이라 할 수 있다.

실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성에 대한 빈도 분석결과 호텔에 근무하는 종사자들은 주로 20-30대의 미혼 남성으로 월 소득은 200만원 미만인 정규직이 대부분 차지하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 호텔 조리 종사자의 성격유형이 종사원들의 조직몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 통해 호텔 경영주와 조리부서에 근무하는 관리직원 및 호텔 인사부에 종사하는 실무진들에게 조리 종사자들을 보다 효율적으로 관리하기 위한 운영 방향 수립을 기대할 수 있게 되었다.

셋째, 호텔 조리 종사원의 성격특성의 친화성 요인이 높아질수록 종사원들의 조직몰입과 직무만족은 높아지고, 친화성 요인이 낮아질수록 종사원들의 이직의도가 낮아지는 것으로 확인된 것이 매우 중요한 실무적인 시사점이라고 할 수 있다. 이는 개인적인 측면에서 다른 사람을 잘 믿으며, 나보다는 남을 먼저 생각하고 모든 일에 정직한 성격의 종사자들이 직무에 대한 만족과 조직에 대한 몰입이 높다는 것을 의미하며, 이를 바탕으로 신규직원을 채용할 때 성격검사를 통해 친화성 요인이 높은 직원들을 채용하거나 추가적인 점수

를 부가 하여 호텔에서 원하는 인원을 채용할 수 있다는 것을 의미한다.

마지막으로 본 논문이 가지는 의의는 호텔 조리 종사자들의 성격특성에 대한 연구가 부족한 상황에서 호텔 조리 종사자들의 성격특성, 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 대하여 종합적으로 분석하여 연구의 영역을 넓힌 것에 의의가 있다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 호텔 조리 종사자들의 성격특성이 호텔에 대한 조직몰입과, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 알아보기로 호텔에 재직하고 있는 조리 종사자들을 대상으로 연구하여 호텔기업의 인사관리 실무자들에게 실무적인 시사점을 제시하고자 연구하였다.

국내의 선행연구들을 살펴보면 성격특성에 대한 연구는 여행사, 외식산업 종사자, 호텔종사원들을 대상으로 연구가 주로 이루어졌으며, 호텔 조리 종사원들을 대상으로 하는 연구는 비교적 미비한 상황으로 학문적인 성과가 크게 축적되지 못한 실정이다. 이에 본 연구는 다음과 같은 한계점이 있으며, 이와 관련하여 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울과 경기지역에 위치한 호텔에 재직하고 있는 조리 종사원들을 대상으로 조사하였기 때문에 호텔에 재직하고 있는 모든 조리 종사원들을 대변하는 전체로 일반화하는 데에는 무리가 따른다.

둘째, 호텔 조리 종사자들의 성격특성을 측정함에 있어 다른 학문에서도 주로 연구되고 있는 Big 5 요인(외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성)을 중심으로 연구하였기 때문에 현 새롭게 대두되고 있는 성격 6요인에 대한 보다 광범위한 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

셋째, 성격특성에 따른 조직몰입, 직무만족, 이직의도만을 연구하여, 조직몰입에 따른 직무만족과 이직의도에 대한 연구가 추가적으로 이루어 진다면 보다 조리 종사원들의 성격특성에 따른 조직에 대한 심층적인 연구를 통해 조리 종사원들에 대한 처우개선에 도움이 되는 연구결과가 도출될 것으로 사료되며, 이와 관련된 다양한 방향으로 조리 종사원들의 성격특성에 대한 연구를 해 보는 것도 의미가 있을 것이다.

마지막으로 여기에 언급하지 않은 연구의 일반화를 위한 다수의 노력들이 보완되어야 할 것으로 사료된다.

【참고문헌】

1. 국내문헌

- 권혁기·박봉규, 「변혁적 리더십과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향 - 일몰입과 조직몰입의 매개효과」, 인적자원관리연구, 2010, 17(2), 203-218.
- 권형섭, 「리더십이 호텔종사원의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 한국여행학회, vol 25, 2006, 127-149.
- 김경현, 「인성(Personality)과 음악선호도 : 성격의 Big5와 감각추구성향과 클래식 음악 성호도와의 상관관계 연구」, 서울대대학원 박사학위논문, 2005.
- 김기영, 「호텔조리부문의 Outsourcing 전략에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문, 2000.
- 김석희, 조직관리론, 서울:무역경영사, 1984, p.23.
- 김성현, 「한식 종사원의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 초당대학교 석사학위논문, 2009.
- 김용환, 「외식산업 종사자의 HEXACO 성격 6요인이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향」, 경기대학교 석사학위논문, 2013.
- 김지아, 「호텔 종사자의 직무만족에 관한 실증적 연구」, 세종대학교대학원 석사학위논문, 1994.
- 김충호, 「호텔 경영학」, 형설출판사, 1992, p.329.
- 김한신, 「호텔 종사원의 성격특성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 : 성격의 5요인을 중심으로」, 경기대학교 석사학위논문, 2004.
- 나정기, 「메뉴계획과 디자인의 평가에 관한 연구」, 경기대학교 박사학위논문, 1994.
- 박광용, 「호텔 조리사의 직무환경과 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향」, 경기대학교 석사학위논문, 2007.

- 박명옥, 「호텔종사자의 성격특성, 인상관리, 상사-부하 교환관계 및 직무만족간의 관계 연구」, 동아대학교 박사학위논문, 2008.
- 수철곤, 「외식업 종업원의 직무 만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 동아대학교 석사논문, 2009.
- 안종철, 「호텔 조리종사자의 조직몰입도 및 업무수행에 미치는 영향에 관한 연구 : 명예퇴직 예정자를 중심으로」, 경기대학교 석사학위논문, 2005.
- 이기범·유태용·Ashton,M.C.(2003), 「새로운 6요인 성격구조 이론 : 산업 및 조직심리학적 시사점」, 한국심리학회지 : 산업 및 조직, 2003, 16(3),pp.89-105.
- 이상선, 「리더십 유형이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향 : 외식기업을 중심으로」, 경희대학교 석사학위 논문, 2011
- 이선희, 「여행업경영개론」, 대왕사, 2002, p.411.
- 이성일, 「특급호텔 조리 종사자의 직무 만족도에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문, 2001.
- 이원석, 「호텔베이커리 종사자의 성격유형(Bing5)이 기업의 주관적 성과에 미치는 영향: 자기효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로」, 경기대학교 박사학위논문, 2011
- 이유성, 「프로스포츠 구단 최고경영자 리더십과 조직몰입 및 직무만족의 관계」, 연세대학교 박사학위논문, 2009.
- 이장춘, 「관광정책학」, 대왕사, 2001. p.21.
- 이정실, 「호텔식음료 종사원의 조직 커뮤니케이션, 조직지원, 조직몰입, 직무만족 관계에서 성별 조정효과에 관한 연구」, 관광레저연구, 2005, 16(3),227-247.
- 이종범, 「근로자의 조직몰입에 관한연구」, 東亞論叢, 1998, 35, pp.233-248.
- 이형주, 「호텔종업원의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무자원활용성과 종업원 서비스지향성의 매개역할」, 경기대학교 박사학위논문, 2004.

- 장종완, 「호텔 조리종사자의 동기부여와 직무만족이 직무이동에 미치는 영향에 관한 연구」, 청운대학교 석사학위논문, 2011.
- 정승언, 「여성의 직무태도에 관한 연구」.생산성 논집, 1997, 11(2), 193-211.
- 조익준, 「호텔종사원의 성격특성과 서비스지향성과의 관계」, 계명대학교 석사학위논문, 2005.
- 진양호, 「서양조리」, 지구문화사, 1993. p.26.
- 최규환, 「호텔종사원의 팔로워십을 도입한 직무만족도 평가연구」, 관광레저학회지, 2005, 17(3), pp.321-340
- 하용규, 「호텔산업 종사원 권한위임 도입에 관한 개념적 연구」, ,관광경영학연구, 2003, 19, pp.197-223.
- 한 국 민 족 문 화 대 백 과 ,
<http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=548461&cid=1605&categoryId=1605>
- 한유리, 「서비스업 종사자의 정서지능 및 성격유형이 직무만족에 미치는 영향」, 이화여자대학교 석사학위논문, 2007.
- 함봉균, 「호텔종사원의 직무만족과 이직의도에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문, 2002.

2. 국외문헌

- Betty, R. W. and Schnier, C. E. (1981). *Personnel administration: An experimental skill building approach*, 2nd ed. New York, Addison-Wesley Publishing Company. 23
- Dole, C. and Schroeder, R. G. (2001). The impact of various factors on the personality, job satisfaction and turnover intentions of professional accountants. *Managerial Auditing Journal*, 16(4), 234–245.
- G. H. Lucas (1990), "An Empirical Test of the Job Satisfaction–Turnover Relationship: Assessing the Role of Job Performance for Retail Management", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.18, pp.199–208.
- Ginzberg, E. & Herma, J. (1951), "Occupational Choice: An Approach to a General Theory", NY: Columbia University Press, p.43.
- Hogan, J. R., Hogan, R. & Busch, C. M. (1984). How to measure service orientation. *Journal of applied psychology*. 69(1). 167–173.
- L. W. Poter & E. E. Lawler, *Managerial Attitude and performances*, Homewood, Irwia, 1968, p.31.
- Locke, E. A. (1969), "What is Job Satisfaction?", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.4, pp.309–336
- McCormick, E. J. & Tiffin, J. "Industrial Psychology, 6th ed", HJ: Prentice–Hall, 1974, pp.298–299
- O'Reilly, C. A. and J. Chatman, "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior", *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 1986, pp.492–493.
- Quinn, R. P. & Magine. T. W. (1973), "Evaluation Weighted Model of Measuring Job Satis–faction: A Cinderella Story", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.10, No1, p.2.
- Smith, H. C. (1955), "Psychology of Industrial Behavior", McGraw Hill,

p.144.

Wernimont, P. F(1966), "Intrinsic and Extrinsic Factorsin Job atisfaction",
Journal of Applied Psychology, 50(1), pp.41–50.

【 부 록 】

설 문 지

--	--	--

안녕하십니까?

본 설문지는 “호텔 조리 종사자의 성격특성에 따른 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 관한 연구”의 기초자료를 얻기 위하여 작성되었습니다.

귀하께서 제공하여 주시는 의견은 본 연구에 대한 귀중한 기초자료가 될 것이며, 오직 학문적인 연구를 위한 자료로만 사용될 것을 약속드립니다.

설문지의 내용은 옳고 그름의 문제가 아닌 귀하의 솔직한 느낌이나 생각을 나타내는 것으로 정확한 자료 분석을 위해 빠짐없이 솔직하게 답변을 해주시길 부탁드립니다.

본 연구결과에 대해 궁금하게 생각하시는 분은 추후 연락을 주시면 연구 결과가 완성되는 대로 성실하게 알려 드리겠습니다.

바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사드립니다.

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과

지도교수 : 허 진

연구자 : 홍지수

[e-mail : jus1407@naver.com]

I. 다음 문항은 귀하의 성격특성에 관한 항목입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 표시(✓)하여 주십시오.

설 문 항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 사람들과 잘 어울린다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 모든 일에 적극적으로 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 다른 사람들을 잘 이끄는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 늘 새로운 것을 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 문화생활 및 여가를 즐긴다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 감수성이 예민한 편이다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 새로운 체험을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 나와 다른 타인의 의견을 존중한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 유능하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 사람을 잘 조직하고 관리한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 내 자신을 스스로 통제하고자 노력한다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 맡은 바 임무를 확실히 처리한다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 사람을 잘 믿는 편이다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 모든 일에 정직하다.	①	②	③	④	⑤
15	나보다는 남을 먼저 생각한다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 모든 상황을 받아들이려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 남을 존중하고 나를 높이지 않는다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 늘 무엇인가에 쫓기는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 열등감, 강박감이 심하다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 조그마한 일에도 매우 민감하다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 다음 문항은 귀하께서 근무하시는 **조직에 대한 몰입정도**에 관한 항목입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 표시(✓)하여 주십시오.

설 문 항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 회사를 위해 내가 할 수 있는 최대의 노력을 기울일 것이다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 주변사람들에게 항상 나의 직장은 일하기 좋은 곳이라고 이야기 한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 회사의 미래에 대해 항상 신경을 쓴다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 내가 선택 가능한 직장 중에서 이 회사가 최고의 직장이라고 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음 문항은 귀하의 **직무에 대한 만족**에 관한 항목입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 표시(✓)하여 주십시오.

설 문 항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	내가 하는 일은 성취감을 제공해 준다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 하는 일에 매우 흥미를 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 직무에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 직업이 가치 있는 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음에 제시하는 문항은 귀하의 **이직의도**에 관한 항목들입니다. 해당란에 표시(✓)해 주시면 감사하겠습니다.

설 문 항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 회사를 떠나고 싶다는 생각을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 근무조건이 비슷하더라도 다른 직장으로 옮기고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 회사를 옮기기 위해 다른 직장을 찾아 본 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 주변사람들에게 회사를 그만두겠다는 말을 많이 한다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음의 문항들은 귀하의 **일반적인 사항**에 대한 질문들입니다. 해당란에 표시(✓)해 주시면 감사하겠습니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대

3. 귀하의 결혼여부는 어떻게 되십니까?

- ① 미혼 ② 기혼

4. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 고졸 ② 전문대학 졸업 ③ 대학교 졸업 ④ 대학원 이상

5. 귀댁의 월 평균소득은 어떻게 되십니까?

- ① 200만원 미만 ② 200-300만원 미만 ③ 300-400만원 미만
④ 400-500만원 미만 ⑤ 500만원 이상

6. 귀하의 고용형태는 어떻게 되십니까?

- ① 정규직 ② 비 정규직

7. 귀하의 현재 직장에서의 근속연수는 어떻게 되십니까?

- ① 1년 미만 ② 1년-3년 미만 ③ 3년-5년 미만
④ 5년-7년 미만 ⑤ 7년-10년 미만 ⑥ 10년 이상

8. 귀하의 근무부서(파트)는 어떻게 되십니까?

- ① 한식 ② 양식 ③ 일식 ④ 중식 ⑤ 연회 ⑥ 베이커리
⑦ 뷔페 ⑧ 기타

성실히 응답해 주심에 깊은 감사 드립니다.

ABSTRACT

A Study on Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Intention of Hotel Cooks According to the Characteristics of Their Personalities

Hong, Ji-Su

Major in Hotel and Restaurant Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration
Hansung University

The purpose of this study was to identify the characteristics of personalities of cooks in five-star hotels in Seoul, to identify the effects of personality type on organizational commitment, job satisfaction, and turnover intention.

Additionally, it was ultimately to provide implications to use them as an effective human resource management frame to handle cooks in hotels.

Properties and variables needed for empirical analysis were abstracted from literature review and previous studies to improve validity of the study, and the materials were analyzed using SPSS 21.0 statistics package program.

The followings were found in the study; first, the ratio of males was much higher. Most of them were in their 20s and 30s, graduated from technical colleges, not married and were working as permanent workers.

Second, the years of employment was less than 3 years and their monthly income was less than 2 million won per month.

Third, in the descriptive analysis, characteristics of their personality were thought very important to show higher than 3.0 as mean value. Organizational commitment (3.5), job satisfaction (3.4), and turnover intention (3.57) were thought to be very important, too.

Fourth, in the factor analysis of characteristics of personalities, five factors such as extroversion, openness, diligence, friendliness and temper were abstracted. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover intention were found to have only one factor respectively.

Fifth, it was found that extroversion and friendliness of hotel cooks made significantly positive (+) effects on organizational commitment, while temper made significantly negative (−) effects on it.

Sixth, it was found that friendliness of hotel cooks made significantly positive (+) effects on organizational commitment, while temper made significantly negative (−) effects on it.

Seventh, openness and temper made significantly positive (+) effects on turnover intention and friendliness made significantly negative (−) effects on it.

Finally, the meaning of this article is that it expanded the scope of study by analyzing characteristics of personalities of hotel cooks, and their organizational commitment, job satisfaction, and turnover intention comprehensively.

【Key Words】 Hotel Cooks, Characteristics of personalities,
Organizational Commitment, Job Satisfaction, Turnover Intention